

## 人間中心設計推進機構によるHCDベストプラクティスアワード2017で「優秀賞」を受賞しました

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:田財 英喜、以下SCSKサービスウェア)は、特定非営利活動法人 人間中心設計推進機構(事務局:神奈川県横浜市、理事長:鱗原 晴彦、以下HCD-Net)が2017年6月2日発表した「HCDベストプラクティスアワード2017」のプロセス・メソッド部門において、「優秀賞」を受賞しました。

2017年7月23日に開催された「HCD-Netフォーラム2017」では、『大手製造メーカーも採用した「ビジネスコミュニケーションフロー診断」』についてプレゼンテーションによる発表を行いました。



左から

SCSKサービスウェア株式会社 副統括(兼)マーケティングサービス部長 杉山 実

SCSKサービスウェア株式会社 マーケティングサービス部 岩佐 真樹

### 1. 「HCDベストプラクティスアワード」について

「HCDベストプラクティスアワード」とは、HCD-Netが人間中心設計(以下HCD)やユーザーエクスペリエンスデザイン(以下UXD)の活動・事例を審査し、表彰することで、その活動に従事された人々の自信につなげ、ひとつの活動モデルとして波及させることを目的とした表彰制度です。

2017年度は、成果部門(HCDを適用してデザインした事例)とプロセス・メソッド部門(プロセスや手法、ツール)に分けて審査が行われました。



## 2. 受賞事例内容

タイトル『大手製造メーカーも採用した「ビジネスコミュニケーションフロー診断」』

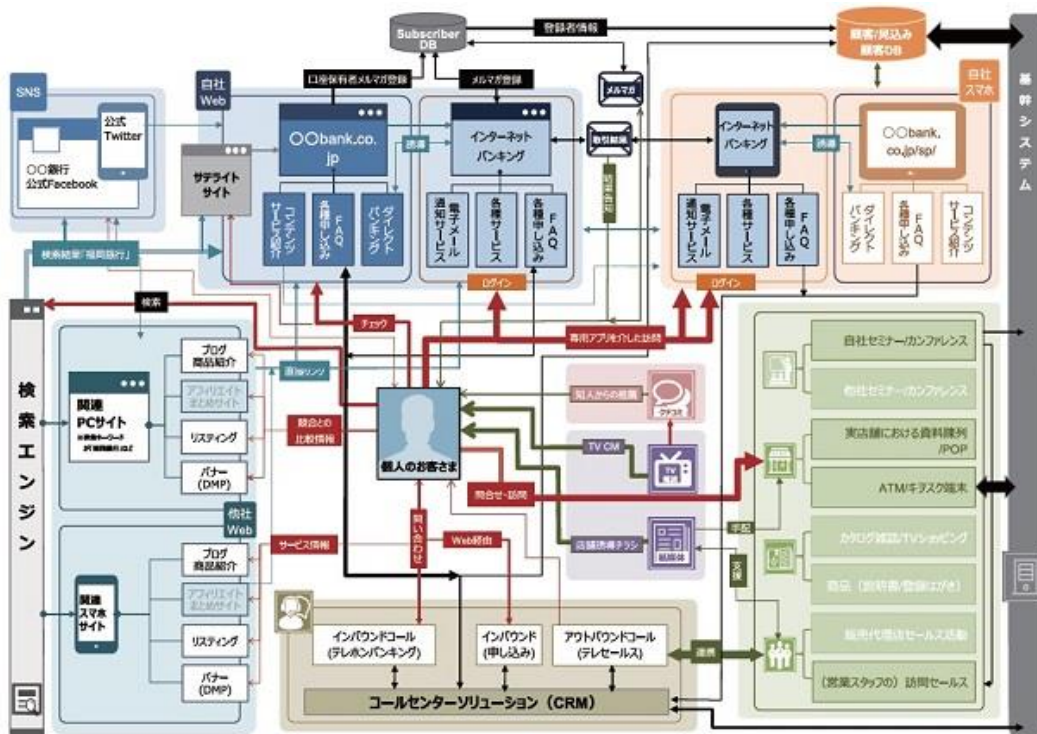
Web、スマートフォン、コールセンターなど多数の顧客接点を設置した結果、関係部門や関係者が複雑化し、売上や顧客満足に課題をもつ製造メーカーに対して、SCSKサービスウェアは「ビジネスコミュニケーションフロー診断」を実施しました。

顧客接点の現状調査、分析から、複雑化した顧客接点のリレーション構造を整理して、将来の理想的なコミュニケーション像を提案したことで、製造メーカーは次世代コミュニケーションプラットフォーム構築の検討ができるようになりました。

## 3. 「ビジネスコミュニケーションフロー診断」について

本サービスは、企業と顧客が理想的な関係を築くために、両者のコミュニケーションの全容を調査し、分析する手法です。顧客像(ターゲット・ペルソナ)を設定し、商品の認知から購入に至るまでの現状と課題を明らかにします。また、顧客像の興味や行動、企業側の動きを1枚のシートで可視化することで、改善施策をご提案し、企業の経営方針やマーケティング戦略などの重要な意思決定を支援します。

SCSKサービスウェアが長年に渡って顧客誘導の知見を活かした、独自のアセスメント・コンサルティングメソドロジーです。



ビジネスコミュニケーションフロー図(例)

#### **4. 審査員評価ポイント(抜粋)**

- ・ 先進事例として実務に役立つヒントが多い
- ・ リアルユーザーごとにジャーニーマップを工夫し、行動の強弱までも可視化している点は高く評価できる
- ・ 全ての要素をまとめる手間を軽量化できれば、ビジネスインパクトを出せるような使いやすいツールとなる可能性を秘めている

#### **5. 特定非営利活動法人 人間中心設計推進機構について**

人間中心設計推進機構は、機器やシステム、サービスの開発にHCDやUXDを導入し定着させることで、経済の活性化に寄与することを目的にした特定非営利活動法人です。

URL : <http://www.hcdnet.org/>

#### **6. 今後の展開**

SCSKサービスウェアは、「ビジネスコミュニケーションフロー診断」を積極的に展開し、企業のコミュニケーションの全体最適化を推進します。コミュニケーションの課題と改善点を明確にすることで、コンタクトセンターの根本的な呼量の削減、効率的なビジネスの拡張をサポートしてまいります。

#### **7. 関連情報**

HCD ニュース : <http://www.hcdnet.org/practice/news/hcd-1065.html>

#### **サービスに関するお問い合わせ先**

SCSKサービスウェア株式会社

マーケティングサービス部 正木

TEL: 03-6890-2515

[consul.sp@scskserviceware.co.jp](mailto:consul.sp@scskserviceware.co.jp)

#### **本件に関するお問い合わせ先**

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL: 03-6890-2517

[press@scskserviceware.co.jp](mailto:press@scskserviceware.co.jp)