

2023年2月28日
SCSKサービスウェア株式会社

企業の顧客体験価値を最大化する「CX アセスメント」を提供開始 ～独自のノウハウで CX を可視化し、改善施策を提案～

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:渡辺 篤史、以下SCSKサービスウェア)は、企業のCX(Customer Experience:顧客体験価値)を最大化するCX可視化・分析サービス「CXアセスメント」を2023年3月1日から提供開始します。

顧客接点の専門家であるSCSKサービスウェアが、独自のノウハウを駆使して、企業が保有するすべての顧客接点をCXとして可視化し、改善のための戦術や施策を提示します。

1. 背景

購買プロセスにおける顧客接点の中心は、電話や店舗などのリアルから、チャットや動画などのバーチャルに移行しつつあります。そのため、顧客接点の最適化を行うためには、リアルとバーチャルを横断したすべての顧客接点を網羅的かつ俯瞰的に捉えて全体最適を行う必要があります。また、変化の速いビジネスで企業が成長するためにはスピーディな分析と、次の一手をうつことが必要不可欠です。

このような背景から、SCSKサービスウェアは全顧客接点のCXを可視化して、全体最適の理想像を設計し、それに向けてとるべき戦略や行うべき施策を明らかにするサービスを開発しました。

2. 「CXアセスメント」の特長

「CXアセスメント」では、企業のCX全体を4つの観点から分析します。

1. 企業側から見たCX(内部インタビュー)
2. 顧客ユーザー行動から見たCX(応対ログ・Webアクセスログ)
3. 第三者から見たCX(ヒューリスティック分析)
4. ユーザー側から見たCX(アンケート調査)

「CXアセスメント」のアウトプットは分析結果に基づいて、理想のCXを実現するために必要な、SCSKサービスウェアのソリューションを用いた改善施策を提案します。

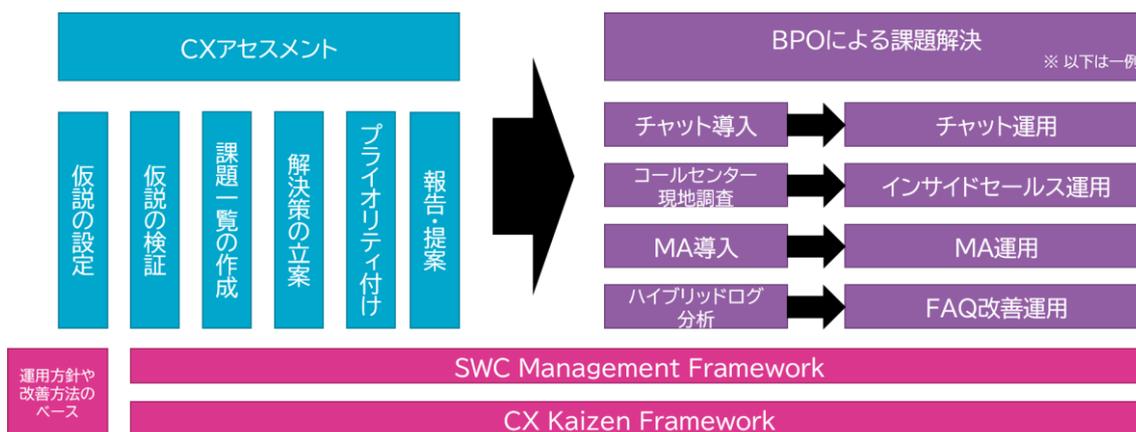
<代表的な課題と提案可能なソリューション>

課題	SCSKサービスウェアのソリューション
チャンネル拡充	デジタルコミュニケーションツール(チャット、チャットボット、FAQ、SMS、SNS、MA など)の導入・運用サービス
SNS 活用	SNS 導入・運用サービス
インコールの際のクロスセル提案	インサイドセールス
繁閑対応	リモートワークを活用したコールセンター運営
Web ユーザビリティ/FAQ の改善	Web クリエイション(Web サイト改善、FAQ 改善)

さらにSCSKサービスウェアでは、これらのソリューションをプロジェクトとして成功に導くためのフレームワークとして、プロジェクトの運営・改善のためのノウハウを体系化した「SWC Management Framework[※]」と、CX の改善ノウハウを体系化した「CX Kaizen Framework[※]」を保有しています。

- ※ SWC Management Framework:長年にわたるアウトソーシング業務構築・コンタクトセンター運営経験によって蓄積したノウハウから、最適な管理手法を明らかにしたSCSKサービスウェア標準のプロジェクトマネジメントフレームワーク
- ※ CX Kaizen Framework:マーケティング理論と、コンタクトセンターなど顧客接点の運営経験を基に、継続的なCX改善を実現する考え方・手法を体系化したSCSKサービスウェア独自のフレームワーク

このようなソリューションとフレームワークを組み合わせ、企業のCX 最大化を実現する施策を提案します。



3. 今後の展望

SCSK サービスウェアは、3 年間で 30 社を目標に「CX アセスメント」の提供を目指します。また、今後も最新のマーケティング動向を取り入れ、常にサービスの改善を図り、企業に役立つサービスを提供できるよう進化してまいります。

SCSKサービスウェア株式会社について

SCSKサービスウェア株式会社は、コンタクトセンター、ヘルプデスク、バックオフィス業務について、業務分析・設計から運用、改善まで、お客様に寄り添った BPO サービスを提供します。「業務ナレッジ」と「IT」と「人財」を連携し、お客様の事業や現場の課題に即した最適解となるサービスを提供するビジネスサービスプラットフォームを目指します。

URL : <https://www.scskserviceware.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・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

デジタルサービス推進部 コンサルティング課 石丸

TEL:03-6890-2513

E-mail:consul.sp@scskserviceware.co.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

E-mail:press@scskserviceware.co.jp

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。