

News Release



2023 年 3 月 23 日

報道関係各位

株式会社プロシード

人間味のあるデジタル体験「Humanized Digital Experience」を 人と AI で実現するサービスを提供開始 ー総合デジタルファームの電通デジタル社と業務提携ー

株式会社プロシード（本社：東京都千代田区 代表取締役：根本 直樹 以下、プロシード）は、デジタル化社会における人間味のある優れた顧客体験を「Humanized Digital Experience（ヒューマナイズド デジタル エクスペリエンス）」（以下、HDX）というコンセプトとして定義し、その実現を支援するサービスを開始します。

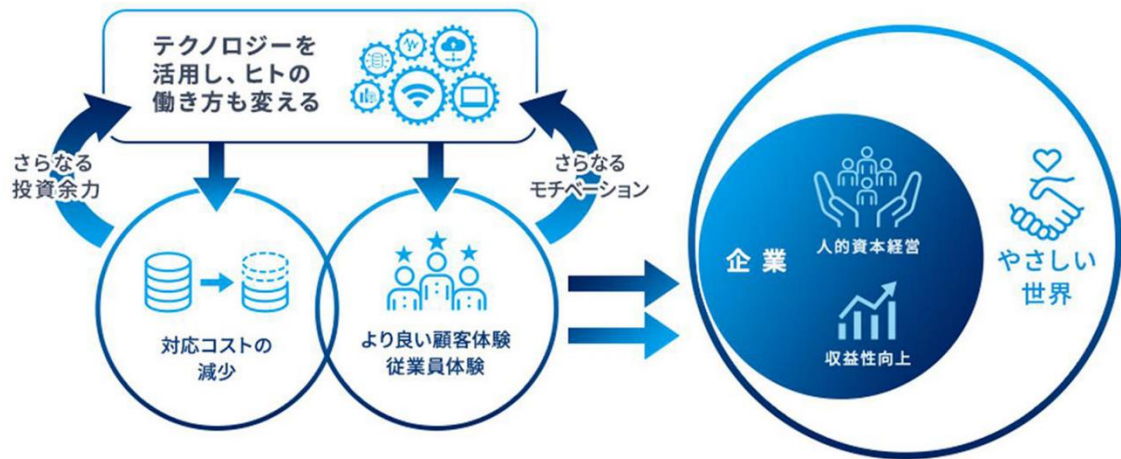
本コンセプトは株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル社）と共同で構想・開発し、この度同社と業務提携を行い、第一弾として次世代型コンタクトセンター組織構築のためのソリューションを本日より提供します。

企業と生活者との間のコミュニケーションは、コロナ禍によって大きな変革が起こっており、EC 決済後の店舗受け取りやオウンドメディア上での従業員とのチャットなど、オンラインとオフラインの融合がまた一段進化した。さらに Web3 やメタバースなどにおける新たなコミュニケーションの場の登場や、ChatGPT に代表される対話型・生成型 AI の実用化など、あらゆるシーンをデジタルが包み込む世界が目前に迫っています。一方で、現在提供されている各デジタルチャネルにおいては、デジタルツールが場当たりの繋ぎ合わせになってしまったり、生活者に対して臨機応変な対応ができておらず、真の顧客課題を解決できていないケースが散見されています。

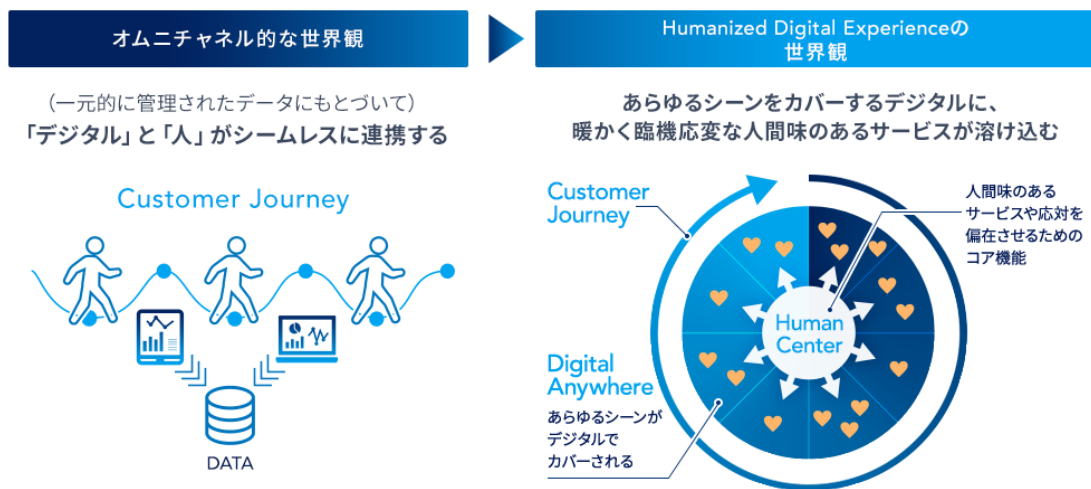
このような状況を受け、プロシードは、カスタマージャーニーのあらゆるステップ、シーンがデジタルでカバーされるこれからの“Digital Anywhere”時代に向け、人とテクノロジーの融合による人間味ある顧客体験を HDX と定義し、サービスを展開してまいります。生活者とのあらゆる接点となるデジタルチャネルにおいて、人が持つ暖かみと臨機応変さを踏まえたデジタル体験を提供し、「コンタクトセンターの効率化&有効活用」、「EC などデジタル上で完結（購入・決済・手続き）できる顧客の拡大」、「オンラインセールスの加速と営業変革」、「テクノロジーを活用した次世代型店舗での接客」などのアップデートを目指します。

【HDX のコンセプト】

●HDX を通じて目指していくサイクル



●HDX の目指す世界観



【HDX を成功に導く 3 つのプロセス】

1. HDX 全体戦略と推進計画の策定

現在の事業と顧客（既存、見込、競合）の関係性や影響度、カスタマーサービスや顧客接点のパフォーマンス（売上、CS（顧客満足度）/ES（従業員満足度）、コスト、品質）を分析し、課題を抽出、解決のための全体戦略を立案、推進計画を策定します。

2. HDX ジャーニーの設計

これまで分断されていた顧客との各接点を横断した、企業の置かれている状況と顧客の間における理想的な姿を定義し、デジタル/ヒューマンを融合した一貫性のある顧客体験をデザインします。

3. デジタル&人&AI を融合した施策やソフトウェアの開発～導入

あらゆるデジタルチャネルにおいて、もともと企業が持つ顧客対応スキルやノウハウを生かすための AI やテクノロジーの活用、ソフトウェアの開発などを構想・具現化します。

【HDX に対応した次世代型コンタクトセンター組織ソリューション】

HDX 実現のためのサービスの第一弾として、電通デジタル社と業務提携したソリューションを提供します。コンタクトセンターが有する顧客対応能力や人材を活かし、従来からの電話対応だけでなく、EC 対応や接客など統合的なデジタルチャネル顧客体験提供を行う「Human Centered DCC (=Digital Contact Center)」へアップデートします。

プロシードと電通デジタル社が持つ CX（カスタマー・エクスペリエンス）の実践知のもと、①従業員の“働きがい”など組織の Well-being 推進、②HDX に対応した組織マネジメントフレームの設計・構築、③それらを定着・運用できる体制作り・伴走支援、④現在の従業員のリスクリングなど HDX を推進・実行するための人材育成 など、構想から戦略立案、運用まで企業に伴走した支援を行います。

以上

<電通デジタルについて>

国内最大級の総合デジタルファームとして、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となる IT プラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援する DX コンサルティングなどのサービスを提供。国内外の企業との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

会社名：株式会社電通デジタル

本社所在地：東京都港区東新橋 1-8-1

代表者：代表取締役社長執行役員 瀧本 恒

設立：2016 年 7 月 1 日

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

<プロシードについて>

株式会社プロシードは、ビジョンに「お客様の“良い体験”をクライアントと創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にする」と掲げる CX 専門のコンサルティング会社です。グローバルスタンダード（COPC, KCS, ICXI など※）の先進的な手法や、国内コンタクトセンター関連の各種パフォーマンスベンチマークデータを用い、カスタマーサービスのビジネス戦略から、オペレーターによる実対応の品質向上支援まで、全領域でのサービスを提供しています。

※：COPC：コンタクトセンターマネジメントの国際標準（米国：COPC 社）

※：KCS：ナレッジマネジメント標準規格（米国：サービスイノベーションフォーラム）

※：ICXI：CX 推進室／お客様相談室の組織能力基準（英国：国際カスタマーエクスペリエンス協会）

会社名：株式会社プロシード

本社所在地：東京都千代田区丸の内一丁目 6 番 6 号 日本生命丸ノ内ビル 22 階

代表者：代表取締役社長 根本 直樹

設立：1991 年

URL：<https://proseed.co.jp>

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社プロシード

経営管理部 長内 TEL：03-6212-2107

Email：osanai@proseed.co.jp

株式会社電通デジタル トランスフォーメーションリードルーム

ヒューマナイズドデジタルエクスペリエンスルーム

松井・川野

Email：hdx_contact@group.dentsu.co.jp