

The logo for CTC, consisting of the letters 'CTC' in a bold, blue, sans-serif font.

Challenging Tomorrow's Changes

# 人とデジタルで紡ぐCXの進化 ～“顧客目線”で創るコミュニケーションデザイン～

 COMMUNICATION DESIGN

コミュニケーションデザイン部 橋本 明

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

- ・ 自己紹介
- ・ 市場動向
- ・ コミュニケーションデザインとは？
- ・ 私たち3社が目指すもの



**橋本 明**

伊藤忠テクノソリューションズ  
技術戦略室 コミュニケーションデザイン部



インフラビジネスとコンタクトセンターに携わること、20年以上  
・ Server/Network/Storage/Cloud/AI/DX/APL開発  
・ CTI、CRM、FAQ、QM、レポート、等々



コンタクトセンターの経験は某大手キャリア様の  
センター統合案件に携わったのが始まりです。  
受電されている皆様のご苦勞もSVさんやMGRさん  
のご苦勞も、システムを運用される情シス部門の方や  
センターをどのようにしていくか？を考え続けている  
企画部門の方のご苦勞を拝見し、伴走しながら、  
支援してまいりました。

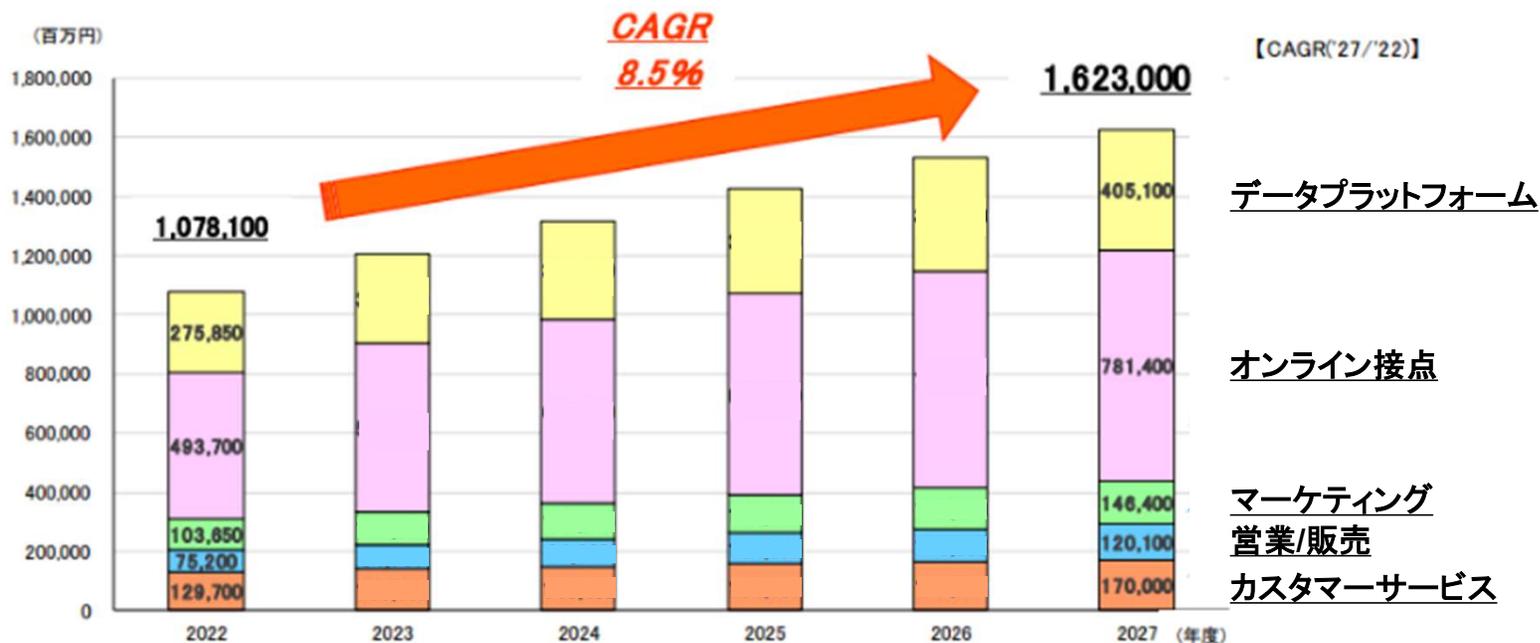


ITとコンタクトセンターの長年の経験と想いを  
詰め込んで自社製VoiceBot (CTC-AICON) を  
開発/提供しています。

# 市場動向

## 顧客接点/CX/関連ソリューション 市場規模推移

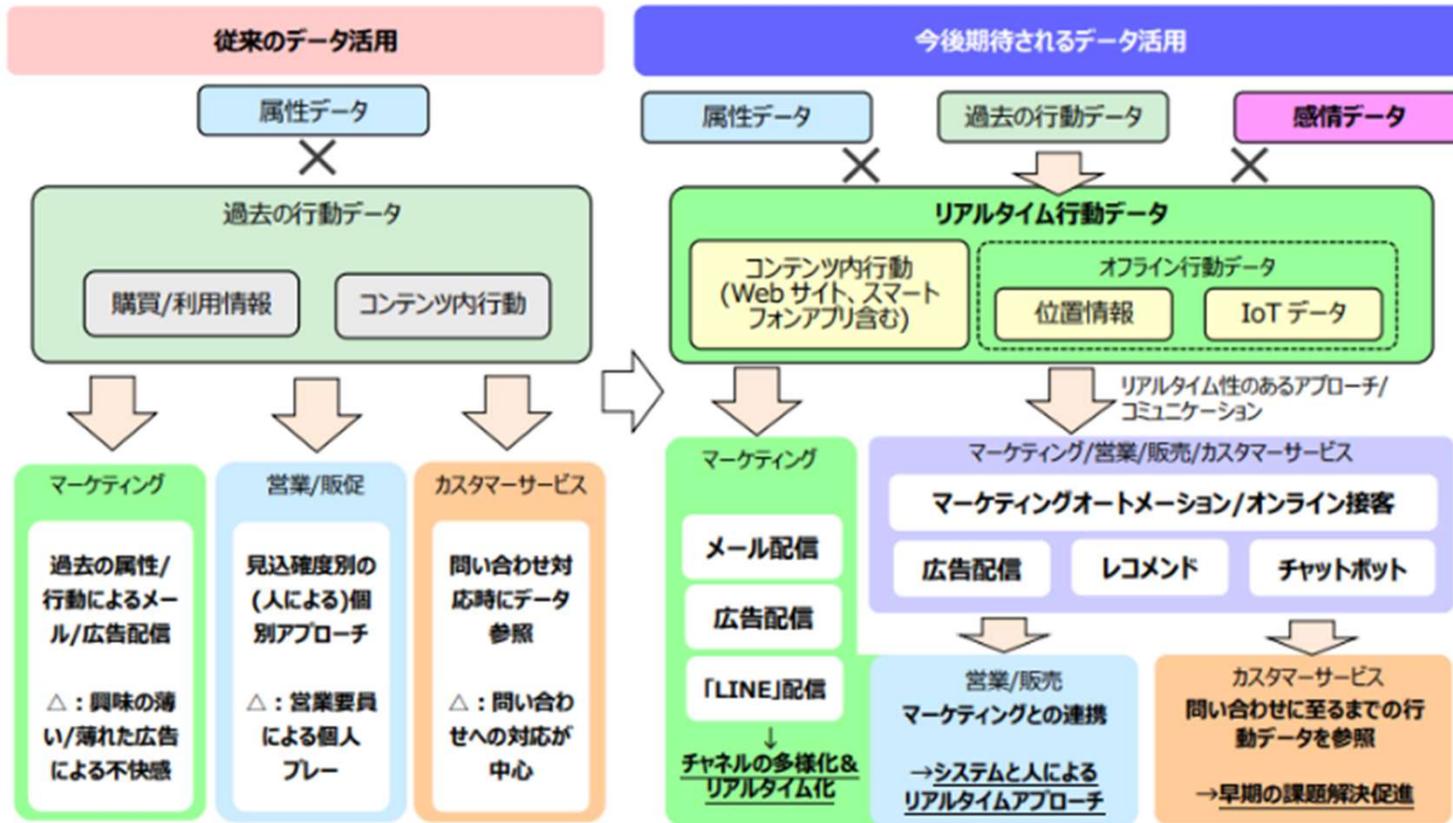
顧客接点/CX 関連ソリューション市場  
**1,078,100 百万円 (2022 年度) → 1,623,000 百万円 (2027 年度)**



※2023年度は見込み値、2024年度以降は予測値です。

※出典:「顧客接点・CX変革ソリューション 市場分析 2023年版」富士キメラ総研 2023/07/20

## 顧客接点/CXにおけるデータ利活用の現状と方向性



※出典:「顧客接点・CX変革ソリューション 市場分析 2023年版」富士キメラ総研 2023/07/20

# コミュニケーションデザインとは？

# コミュニケーションデザインとは？

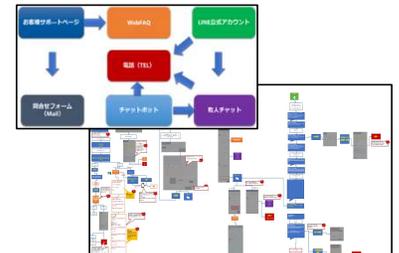
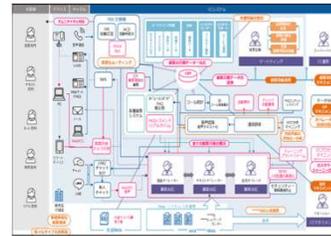
## サービスコンセプト

# 「顧客目線」により、顧客体験の全体最適を実現します

## COMMUNICATION DESIGN

### コミュニケーションデザインとは

英国ICXIの指標を基準に日本版としてカスタマイズし、独自の手法でカスタマージャーニーを評価・診断します。更に顧客目線を重視した戦略策定と、そこに先進技術を用いたデジタル基盤、CX向上を戦略的に行える人材を組み合わせ、全体最適な顧客体験を実現する仕組みをデザインします。



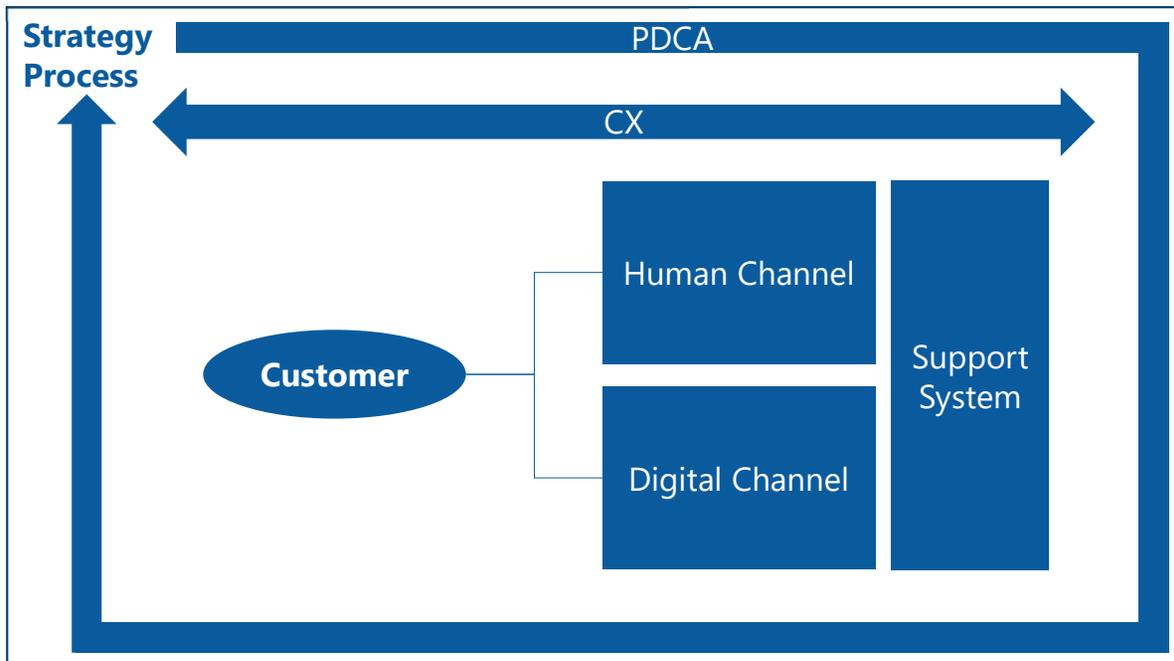
# 私たち 3 社が目指すもの

共通ゴール

# 顧客目線によるCXの最大化 ～デジタルを活用したエフォートレスな世界～

## 顧客目線によるCXの最大化

### COMMUNICATION DESIGN



PROSEED  
CORPORATION  
戦略/プロセスの伴走支援



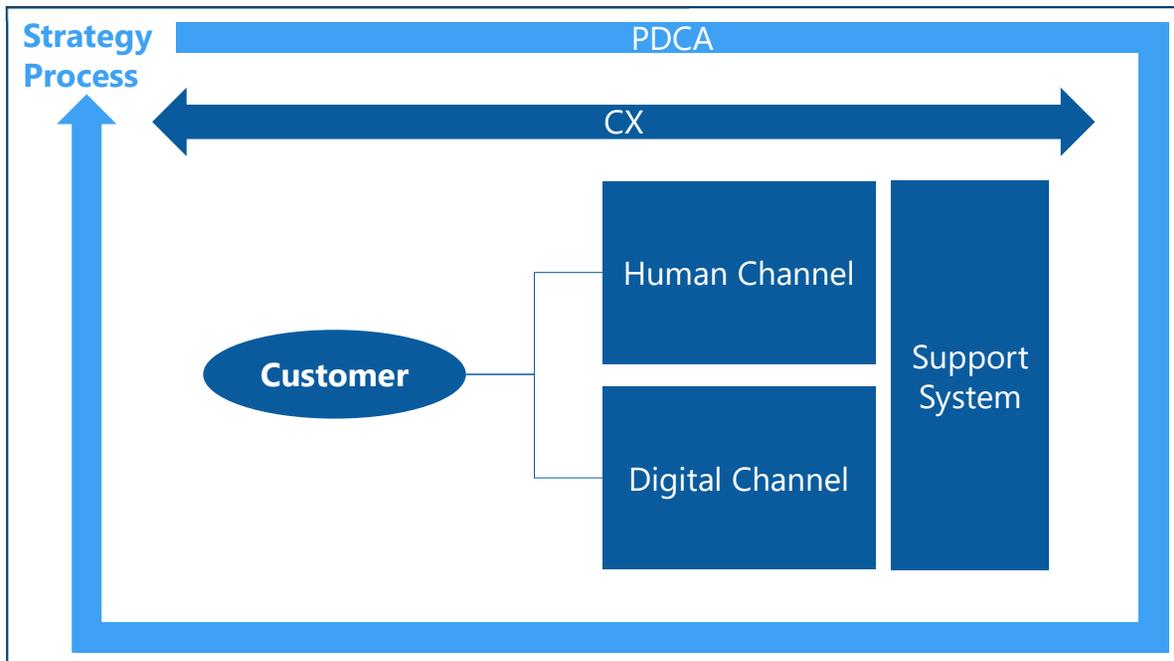
CTC  
Challenging Tomorrow's Changes  
先進技術を用いたDX



TMJ  
CC運営の伴走支援

## 顧客目線によるCXの最大化

### COMMUNICATION DESIGN

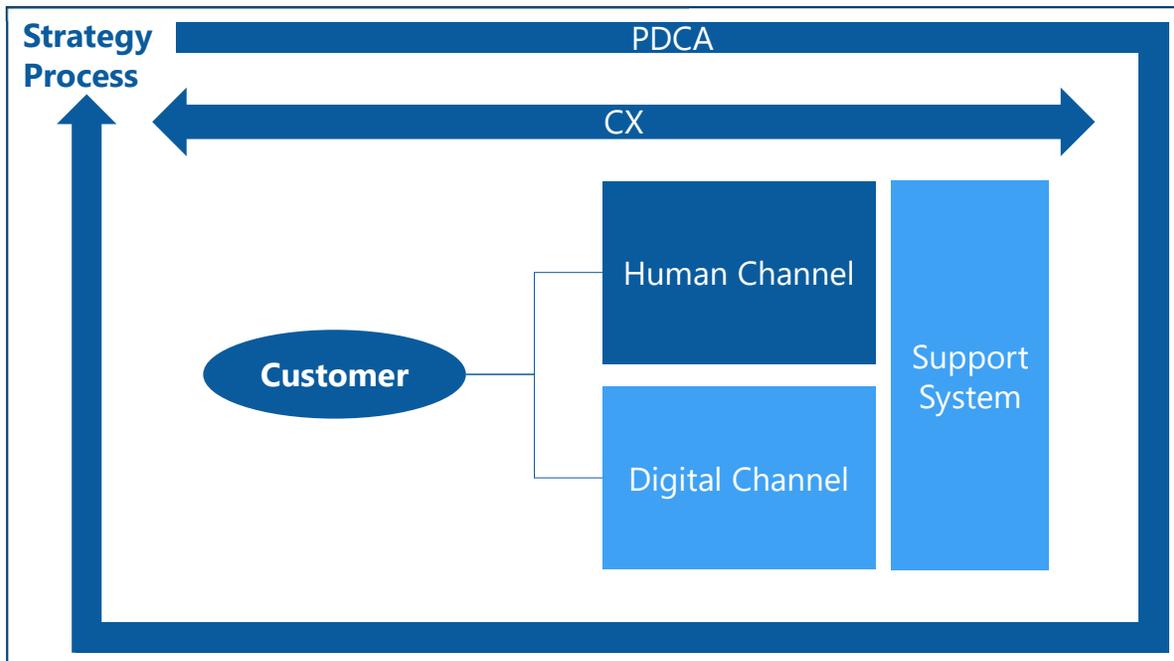


戦略/プロセスの伴走支援

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。

## 顧客目線によるCXの最大化

### COMMUNICATION DESIGN

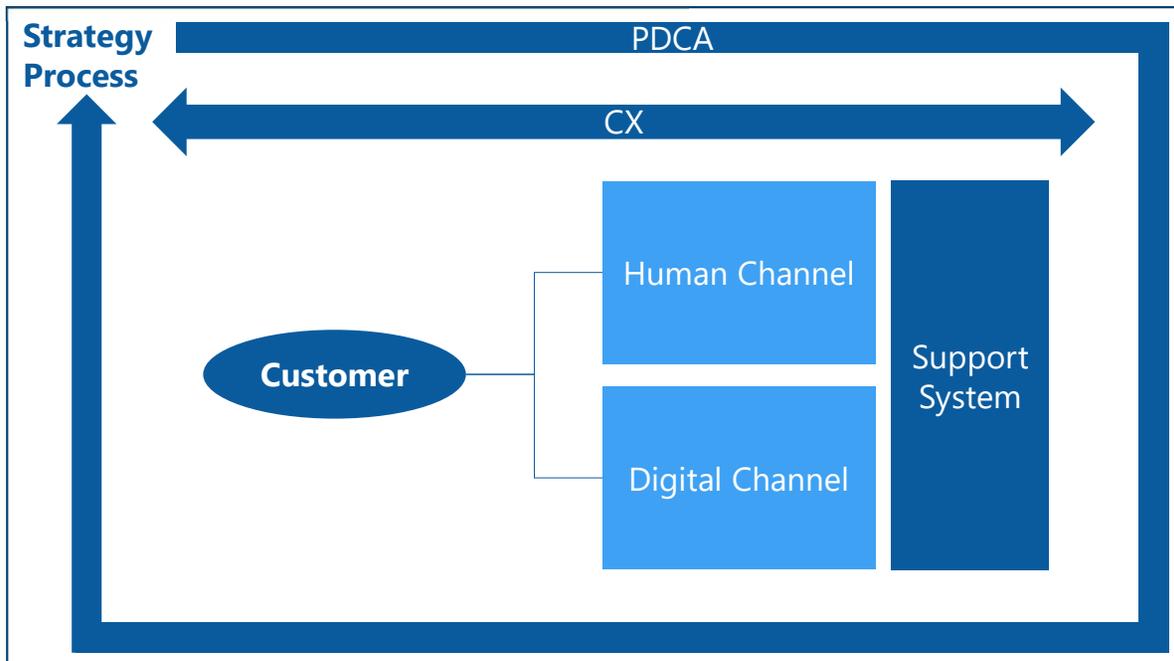


### 先進技術を用いたDX

AIなどの先進デジタル技術と豊富なノウハウでDXを実現し、カスタマーサービスにおける顧客体験（CX）及び従業員体験（EX）を次のレベルへと引き上げます。

## 顧客目線によるCXの最大化

### COMMUNICATION DESIGN

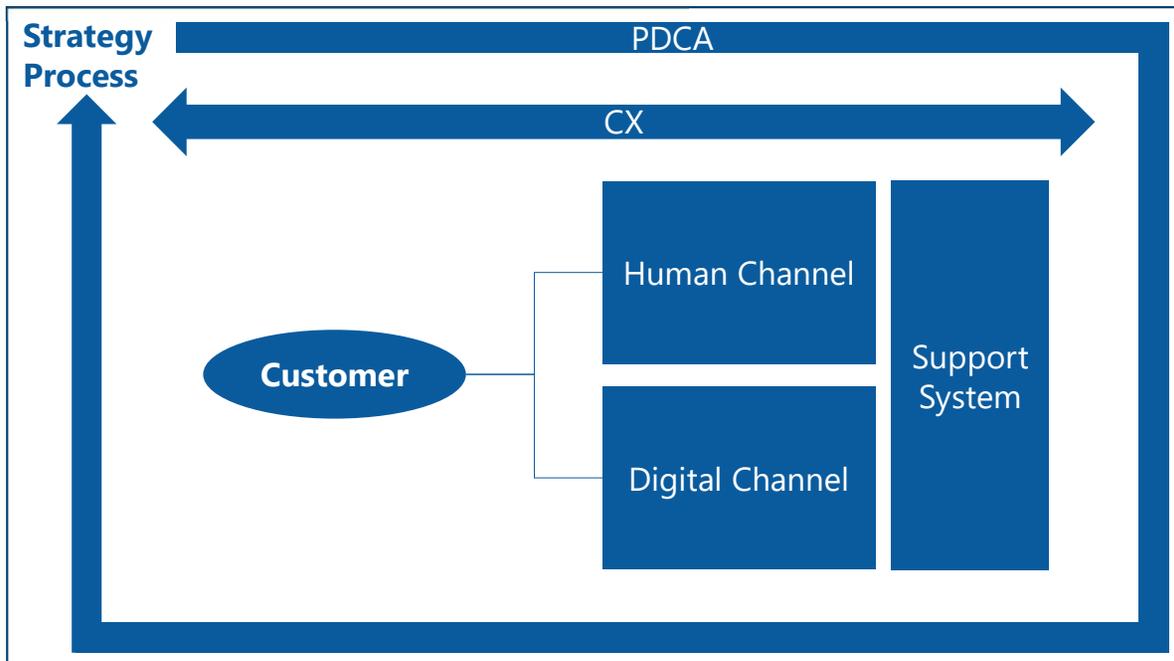


#### CC運営の伴走支援

CX/DX戦略立案の具体化、導入/後の改善支援まで常に伴走し、CX向上・次世代CC化に向けた総合的なご支援を行っています。

## 顧客目線によるCXの最大化

### COMMUNICATION DESIGN



戦略/プロセスの伴走支援



先進技術を用いたDX



CC運営の伴走支援

