

【クラウド CTI システム 国内トップクラスの採用実績のコムデザイン】

定額料金で開発作業も対応 ユーザーに合わせた IT システム提供を実現する
低コストで企業の DX を実現できる新サービスモデル“CXaaS”を詳しく解説した一冊！

書籍『CXaaS 「攻めの IT 活用」を実現する新しいクラウドサービスモデル』

2月20日(月)より発売！

～ DX への課題を抱える日本企業の IT 活用を変える IT サービスモデル ～

コールセンター向けクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を独自のサービスモデル“CXaaS”を強みに業種・業態を問わず、国内トップクラスの 31,000 シート、1,550 テナントの採用実績（2023 年 1 月時点）を誇る株式会社コムデザイン（東京都千代田区平河町、代表取締役社長：寺尾 憲二、以下「コムデザイン」）は、2023 年 2 月 20 日（月）に書籍『CXaaS 「攻めの IT 活用」を実現する新しいクラウドサービスモデル』（著者：寺尾 望）を刊行します。■翔泳社公式書籍ページ：<https://www.shoeisha.co.jp/book/detail/9784798180687>



「2025 年の崖」などの差し迫った事情からも企業活動における DX の重要性は常識となりつつあります。DX に向けて、多くの日本企業が「IT システム導入」ととどまらず、IT 人材を確保し「継続的にビジネスと IT システムを最適化」することができる組織体制を求められています。一方で、DX に向けた取り組みに IT 人材の不足などの理由により苦戦する企業も多いです。苦戦する DX に対し、コムデザインが実践し、提唱する新しいサービスモデル “CXaaS”は日本企業の IT 活用がかかえるコストや IT 人材問題の突破口を提示します。

本書では、日本企業が抱える B2B における IT 活用の課題やシステムの基礎的な知識を紹介しながら、課題意識が高まる DX とコムデザインが掲げるサービスモデル「CXaaS（シーザース）」がもたらす解決策を紹介した一冊です。

【CXaaS（Customer eXperience as a Service）とは】

IT システムだけではなく、専門エンジニアによるユーザー個別の開発や設定作業までサービスとして提供し、定額のライセンス費用のみで対応するサービスモデルです。

<主な特徴>

1. SaaS として、クラウドにてユーザーに IT ツールを提供
2. 提供する IT ツールに対してユーザーが望むカスタマイズ開発
3. 開発を含むテクニカルな作業は、サービスとして専門エンジニアが対応
4. 上記の 3 項目をサブスクリプション型の費用体系で提供

【DX と苦戦する日本企業】

DX という言葉が特に注目され浸透していったのは、コロナ禍による劇的な社会環境の変化です。テレワークを筆頭に、これまで当たり前とされていた習慣について否応なく変化が求められ、その変化への対応に様々な IT システムが注目を集め、導入が進みました。一方で、経済産業省などで定義される DX とは単なる IT システムの導入を指す概念ではありません。DX とは、IT システムとビジネスが一体となり、継続的に最適化を図りながら新たな価値創出が求められています。つまり、DX とは IT システムの導入にとどまらず、継続的且つ柔軟に IT システムを変化させ、最適化できる体制が必要となるのです。

一方で、多くの日本企業では上記の様な体制を実現することが容易ではありません。経済産業省の DX レポートにおいて指摘されている通り、IT 活用について外部 IT ベンダーに依存する体質、またその体質に根差して発達した保守的な IT 活用の文化などが原因となっています。DX に向けて、これらを創造的に解決する方法が求められています。

【本書のポイント】

CXaaS は SaaS でありながら、かなりの自由度を確保してユーザーに合わせたシステム構築を実現できるサービスモデルです。サブスクリプション型の費用体系の中で、追加費用 0 円でユーザーニーズに合わせた個別開発と、利用に苦戦するユーザーの代わりにテクニカルな内容はエンジニアが技術パートナーとしてサポートを行います。CXaaS は IT ベンダーにもユーザー企業にも大きなメリットがあり、実際に著者の会社で提供している CXaaS によるサービスの月間解約率は、0.3 パーセント以下という驚きの水準で推移しています。

CXaaS は DX に苦戦するユーザー企業、また IT システムを提供する IT ベンダー双方にメリットのあるサービスモデルとして、日本の DX を推進するきっかけとなることが期待されます。

<こんな方におススメ>

- ・CTO(最高技術責任者)やその立場にある方
- ・ユーザー企業のシステム担当者。システム導入の立場にある人
- ・IT ベンダーのサービスや製品の開発担当者

【本書の目次】

- 第 1 章 システム活用に苦戦する日本企業
- 第 2 章 クラウドへの移行と障壁
- 第 3 章 理想を実現する「CXaaS」
- 第 4 章 「儲けない」IT サービスが儲かる仕組み
- 第 5 章 「CXaaS」誕生まで
- 第 6 章 「CXaaS」を可能にする組織運営
- 第 7 章 「CXaaS」への期待

【著者プロフィール】

寺尾 望 (てらお のぞみ)



1988年、三重県鈴鹿市出身。

2012年、上智大学を卒業後、ソフトバンク株式会社に入社。

2017年、クラウドCTIとして業界トップクラスのシェアを持つ（本書執筆時点）株式会社コムデザインに入社。

フィールドアプリケーションエンジニアとして、サービス説明、サポートの傍ら、マーケティング担当としてセミナー等に多数登壇。サブスクリプション型の定額費用で、ITツールとしての機能だけでなくエンジニアによるパートナー体制も提供するサービスモデルを「CXaaS（シーザース）」と名付け、普及に努める。

【書誌情報】

タイトル：『CXaaS 「攻めのIT活用」を実現する新しいクラウドサービスモデル』

著者：寺尾 望

発売日：2023年2月20日（月）

定価：2,640円（本体2,400円＋税10%）

ISBN：9784-7981-7785-4

詳細：

翔泳社公式ページ：<https://www.shoeisha.co.jp/book/detail/9784798180687>

Amazon：<https://www.amazon.co.jp/dp/4798177857?tag=shoeishacom-22>

【会社概要】

会社名：株式会社コムデザイン

本社所在地：東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

代表者：寺尾 憲二

設立：2000年1月12日

URL：<https://comdesign.co.jp/>

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデル”CXaaS”により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

<報道関係者様お問合せ先>

コムデザイン PR 事務局(株式会社イニシャル) 担当：羅、山本、金子、長澤

TEL:03-5572-6062 E-MAIL: comdesign_pr@vectorinc.co.jp

<一般のお客様からのお問合せ先>

以下翔泳社お問い合わせフォームにてお問い合わせください。

<https://www.shoeisha.co.jp/book/qa/form/9784798177854>