

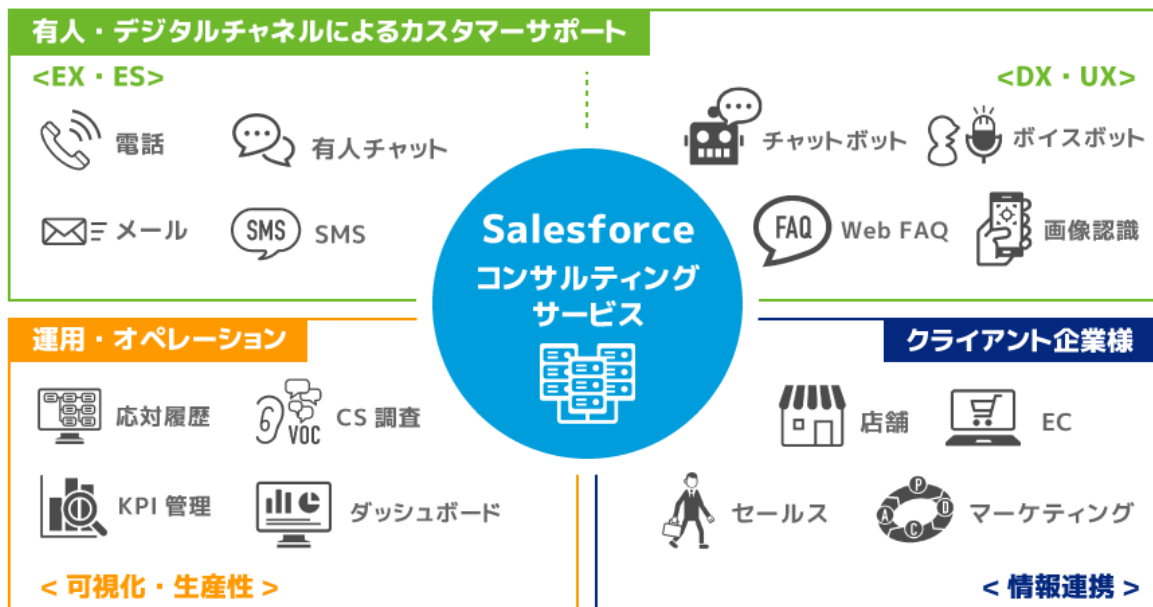
CX 向上・DX 推進に、クラウドプラットフォーム導入・運用のコンサルティングサービスを開始 Salesforce のコンサルティングパートナーに認定

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（所在地：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長 小出伸一、以下 Salesforce）のコンサルティングパートナーに認定され、クラウド型 CRM ソリューション「Salesforce Service Cloud」の導入・運用にかかるコンサルティングサービスを開始いたしました。

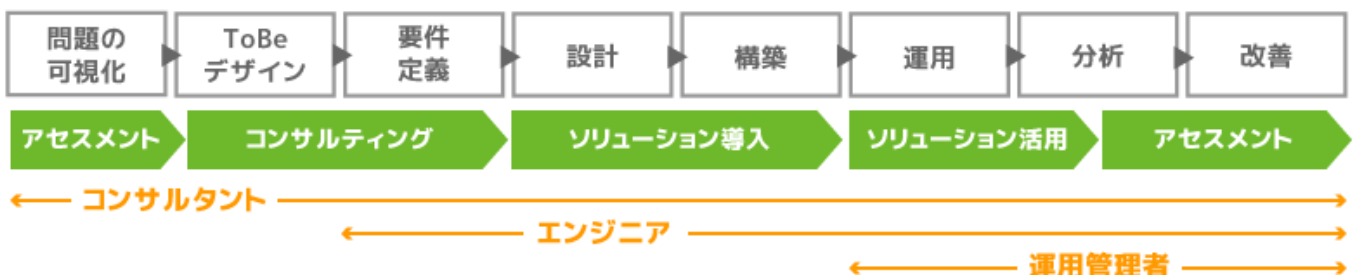


AI や IT 技術の進展、消費者の購買行動の多様化、労働人口減少課題に伴い、企業は DX を加速させ、一人ひとりのお客さまとつながることで得た情報を価値に転化するビジネスの在り方が求められています。KDDI エボルバは、専門部隊によるアセスメント・コンサルティングのノウハウと知見、技術で蓄積した実績を有しています。このたびの CRM ソリューション「Salesforce Service Cloud」の導入・運用にかかるコンサルティングサービスは、コンタクトセンターにおける CRM・DX 戦略立案に不可欠なコンタクトリーゼンのより効果的な集積・可視化・分析および、フロントからバックオフィス、基幹システム、マーケティングやセールス部門までのシームレスな連携を実現するものです。

また、有人チャネルやデジタルチャネル、Web サイト上の FAQ、導線の形骸化を防いだ最適なセンター全体構築を実現し、より能動的でパーソナライズな付加価値の高いサポート提供につなげた CX 向上に寄与いたします。



■コンサルティングサービス プロセス



■ KDDIエボルバの Salesforce コンサルティングサービスの特長

本サービスは、「Salesforce Service Cloud」の導入支援のみならず、現場等の可視化・生産性のアセスメントから、分析カスタマイズを含む改善まで、広く支援し、カスタマーサクセスを実現するお手伝いをさせていただきます。

● 特長 1. コンタクトセンターの現場が『使いこなせる』Salesforce の提供

KDDI エボルバでは、長年のコンタクトセンター運用を踏まえ、現場が使いやすい Salesforce の導入・運用のご提案をいたします。コンサルティング部門のみならず、運用現場と一体になったサービス提供となります。

● 特長 2. オムニチャネルサービスとの連携

「Salesforce Service Cloud」の提供に当たって、システム単体のみならず、有人チャネルである[電話](#)や[有人チャット](#)、[チャットボット](#)や[ボイスボット](#)のデジタルチャネルも、お客さまのニーズに合わせ提供いたします。

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービスと DX 推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という 2 つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

以上

- ・ Salesforce、Salesforce Sales Cloud、及びその他は Salesforce.com, Inc.の商標であり、許可のもとで使用しています。
- ・ その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。