

ID 統合・同意管理を取入れた BPO・コンタクトセンターの総合提案を開始 認証・認可プラットフォーム「KDDI ID マネージャー」を活用したマーケティングサービス

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、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO：高橋 誠、以下 KDDI）が提供する認証・認可のプラットフォーム「KDDI ID マネージャー」を取入れたリカーリングビジネスに活用できる BPO・コンタクトセンターサービスの総合提案を開始いたします。

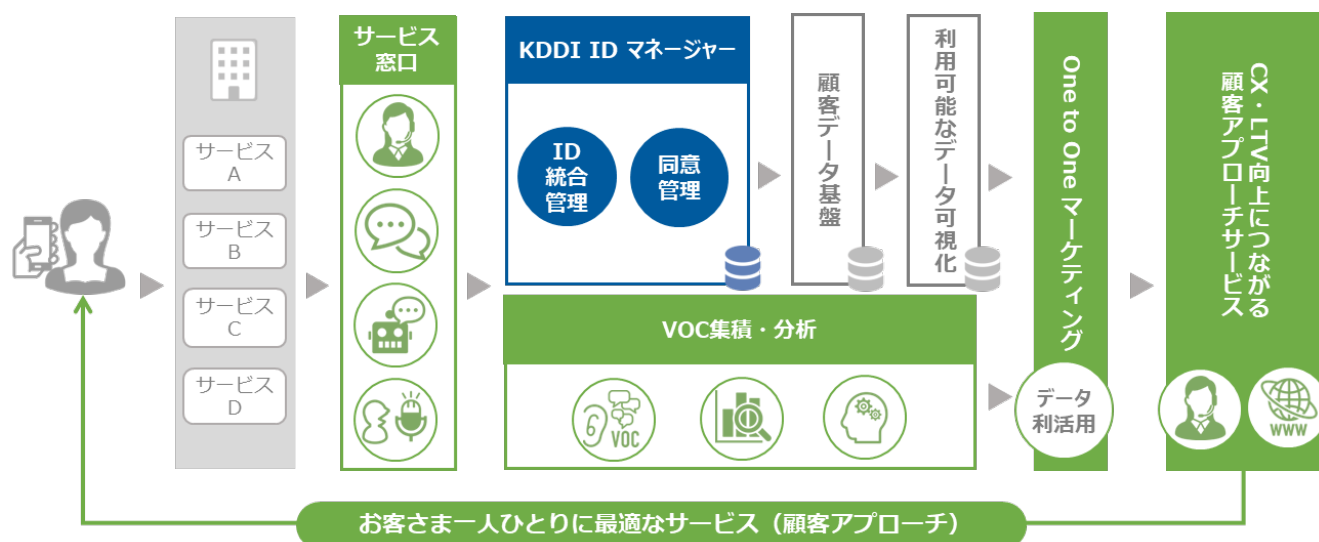
本連携による提案は、顧客を特定した VOC のデータの紐づけや、サービスごとの規約に基づく利用同意取得・管理、データ活用を可能とする「KDDI ID マネージャー」を KDDI エボルバが提供する BPO・コンタクトセンターサービスに取入れ、複数のチャネルやサービスから流入するお客さま個人を特定したマーケティング戦略のオートメーション化を目指すものです。



■「KDDI ID マネージャー」を取入れた BPO・コンタクトセンターサービスについて

KDDI エボルバの BPO・コンタクトセンターサービスでは、お客さまの各種サービスや商品の契約・購入等に利用できる窓口へ届いた VOC（Voice Of Customer／お客さまの声）を分析し、潜在顧客の獲得や購買行動の機会増につなげるカスタマーサポート戦略を提供しています。

「KDDI ID マネージャー」を取入れることにより、お客さま一人ひとりのニーズを先取りしたマーケティング戦略をカバーする BPO・コンタクトセンターサービスを実現するため、お客さまに最適なカスタマーサポートを提案することが可能となります。これにより、これまで以上に CX（顧客体験価値）および、クライアント企業様の LTV 向上に寄与する顧客アプローチ型のコミュニケーションサービスを展開できるものと考えております。



＜「KDDI ID マネージャー」を取入れた BPO・コンタクトセンターサービスイメージ＞

■「KDDI ID マネージャー」の価値

総合ソリューションに活用する「KDDI ID マネージャー」には次の特長があり、ID 管理に加えて PPM（同意管理機能）による一元的な同意取得・管理を実現しており、ID と同意情報のマネジメントができていない状態で安心・安全なデータ活用を実現いたします。

- 3,000 万超のユーザーを保持するグループ ID における利用実績
- au 事業で培った認証技術・ノウハウを活かしたキャリアグレードの品質の安心・安全な基盤
- ソーシャルログインや多要素認証、セキュリティインシデント・運用監視、ID 連携・ID 統合機能の提供
- データ利活用に必要な PPM を標準実装・提供
- データ分析・マーケティング基盤との連携機能

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、技術力を通じてお客さまに感動を届けるコミュニケーション体験の創造に取り組むとともに、クライアント企業様の事業課題を解決する「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。

・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。