

お客様企業とCXを共創するための「CX グランドデザイン」を改訂 データドリブンで顧客理解を深め、パーソナライズされた体験を提供

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、お客様企業とCXを共創するための「CX グランドデザイン」を改訂いたしました。

アルティウスリンクは2022年に「CX グランドデザイン」を策定、お客様企業の「DX 推進」を軸にした「CX 向上」を実現し、戦略的コンタクトセンターを提供するためのコンセプトとして活用してきました。しかし、テクノロジーは日々進化し、消費者行動や商品・サービスのコモディティ化が加速する中、企業のマーケティングやコミュニケーション戦略にもアジリティが強く求められています。

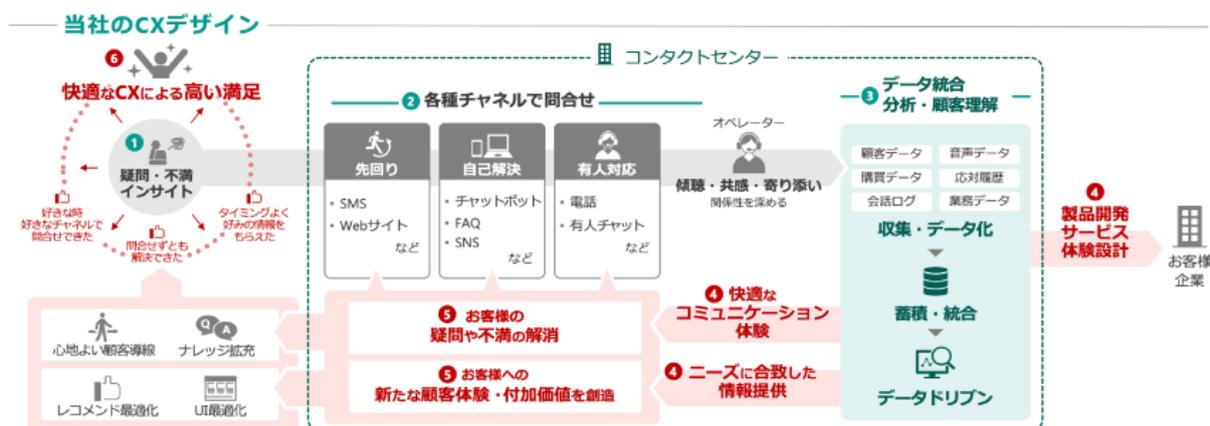
そこで今回の改訂では、よりパーソナライズされた顧客体験を提供するため、「データ活用」を強化しました。具体的には、お客様が製品やサービスに興味を持った時点から購入後のアフターサービスまで、企業とのあらゆる接点においてお客様の行動をデータ化・分析します。これを基に、より快適なCXを実現する導線やコミュニケーションを設計・構築し、継続的な改善を行います。『データを起点にお客様一人ひとりに心地よい体験を提供し、マーケティングにも活用できる情報を提供することで企業価値向上に貢献する』— アルティウスリンクはこのコンセプトのもと、サービスブランド「Altius ONE^{※1}」を通じて、お客様企業にサービスを提供します。

[「CX グランドデザイン」の詳細はこちら](#)

■「CX グランドデザイン」の概要

アルティウスリンクは、コンタクトセンターを中心に蓄積されるデータから抽出した一人ひとりのインサイトを基に、「ヒトとデジタルの融合」で、欲しい情報が欲しいときに届く「先回り」、欲しい情報が簡単に手に入る「自己解決」、状況を理解して情報を提供してくれる「有人対応」の3つの領域を具体化します。

問合せ不要な領域や自分で解決できる領域を増やししながら、ヒトならではの寄り添いを生かしてお客様のインサイトを把握し、UI最適化やナレッジ拡充などの改善に生かすことで、より快適なCXを実現します。



<「CX グランドデザイン」の全体像>

