

2018年7月23日
りらいあコミュニケーションズ株式会社

りらいあコミュニケーションズ、クラウドプラットフォームの導入・運用支援サービスを開始
～セールスフォース・ドットコムとコンサルティングパートナー契約を締結～

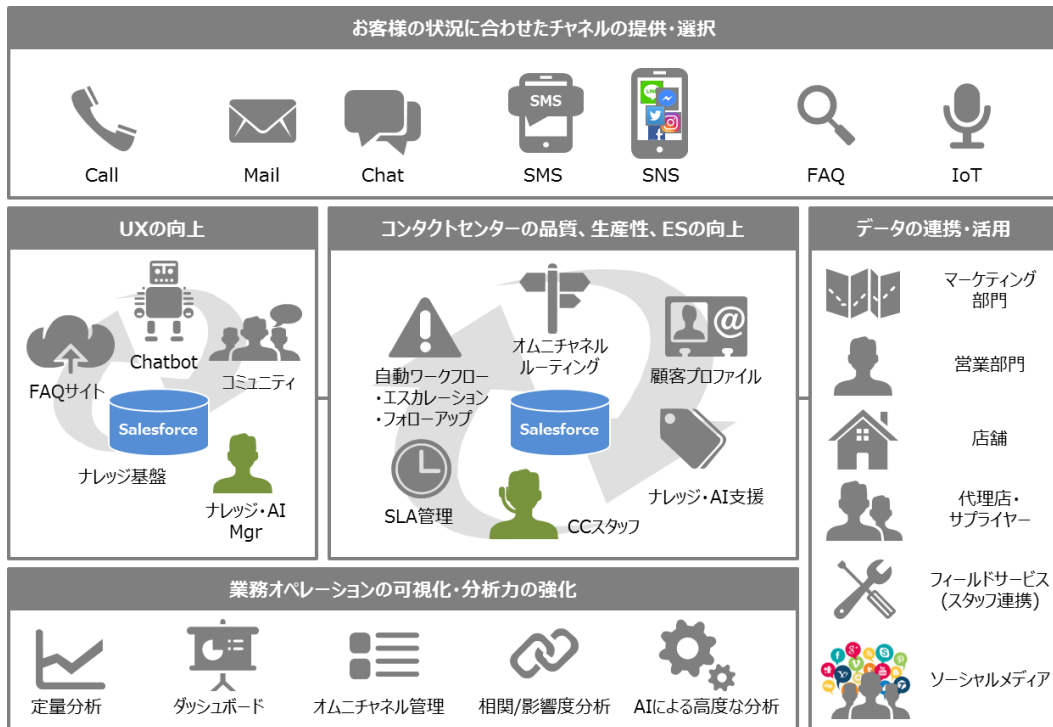
りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 網野 孝、以下りらいあコミュニケーションズ)は、株式会社セールスフォース・ドットコム(所在地：東京都千代田区、代表取締役会長兼社長：小出伸一、以下「セールスフォース・ドットコム」)とコンサルティングパートナー契約を締結し、クラウドプラットフォームの導入・運用支援サービスを開始いたしました。

近年の消費者の購買行動の変化に伴うデジタルシフト及びAI活用の進展により、消費者と企業において最適な顧客接点の構築、またCX※の実現は多くの企業で事業課題となっています。りらいあコミュニケーションズは、数多くのコンタクトセンターの構築・運用、改善プロジェクトの実績をベースとし豊富な知見と専門スタッフを用いて、消費者と企業のダイレクトコミュニケーションにおける戦略から実践までをトータルに支援いたします。

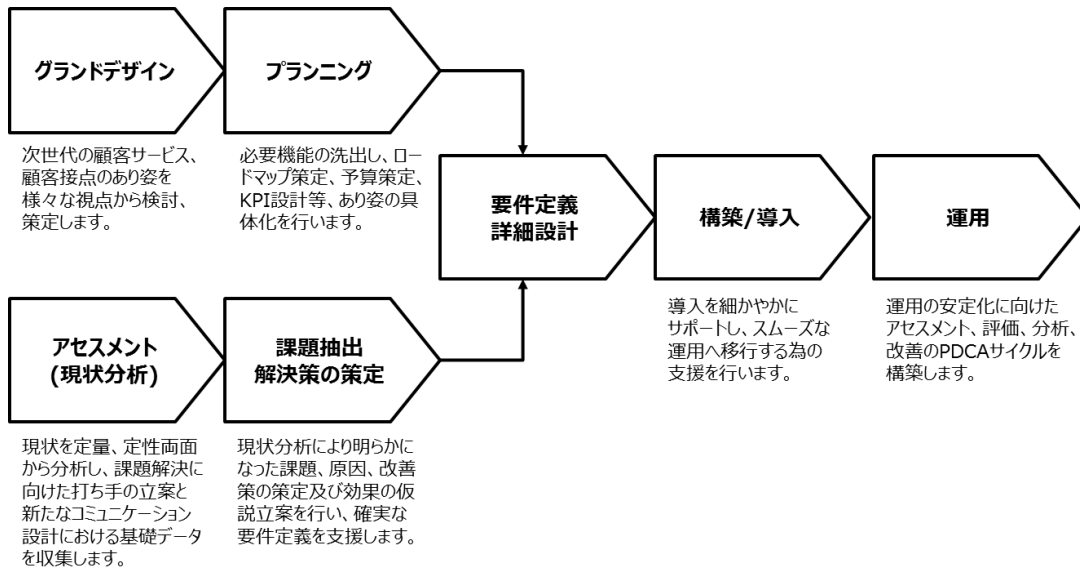
今回、クラウド型CRMソリューションでNo.1を誇るセールスフォース・ドットコムとコンサルティングパートナー契約を締結し、CXの創出に向けた戦略立案からの着実な実行と、高品質なオペレーションに至るまで、消費者にとって心地良いコミュニケーション(顧客体験)を実現する為のソリューションを提供いたします。

※CX・・・消費者と企業の顧客接点におけるインタラクションによってもたらされる認識や感情

■ サービス概要 ~ Relia CX Program ~ (詳細は[こちら](#))



■ サービス提供プロセス



■ りらいあコミュニケーションズが目指す顧客体験ビジョン Relia CX Model

https://youtu.be/NioT_GJV3vQ

【セールスフォーム・ドットコムについて】

1999年米国サンフランシスコで設立。以来世界 No.1 のCRM（顧客管理）をクラウドベースで提供しています。現在では営業支援・SFA、カスタマーサービス、マーケティング、コマースをシームレスに連携するCRMプラットフォームに、IoTやAIといった最新テクノロジーを組み込むことで、企業が多様化する顧客との接点を強化し、業務変革を行うことを支援します。

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で3万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援などの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場（証券コード：4708）。

【問合せ先】

広報・IR室 岩本、森下
03-5351-7200（代表）