

2018年5月24日

凸版印刷株式会社

株式会社ベルシステム24ホールディングス

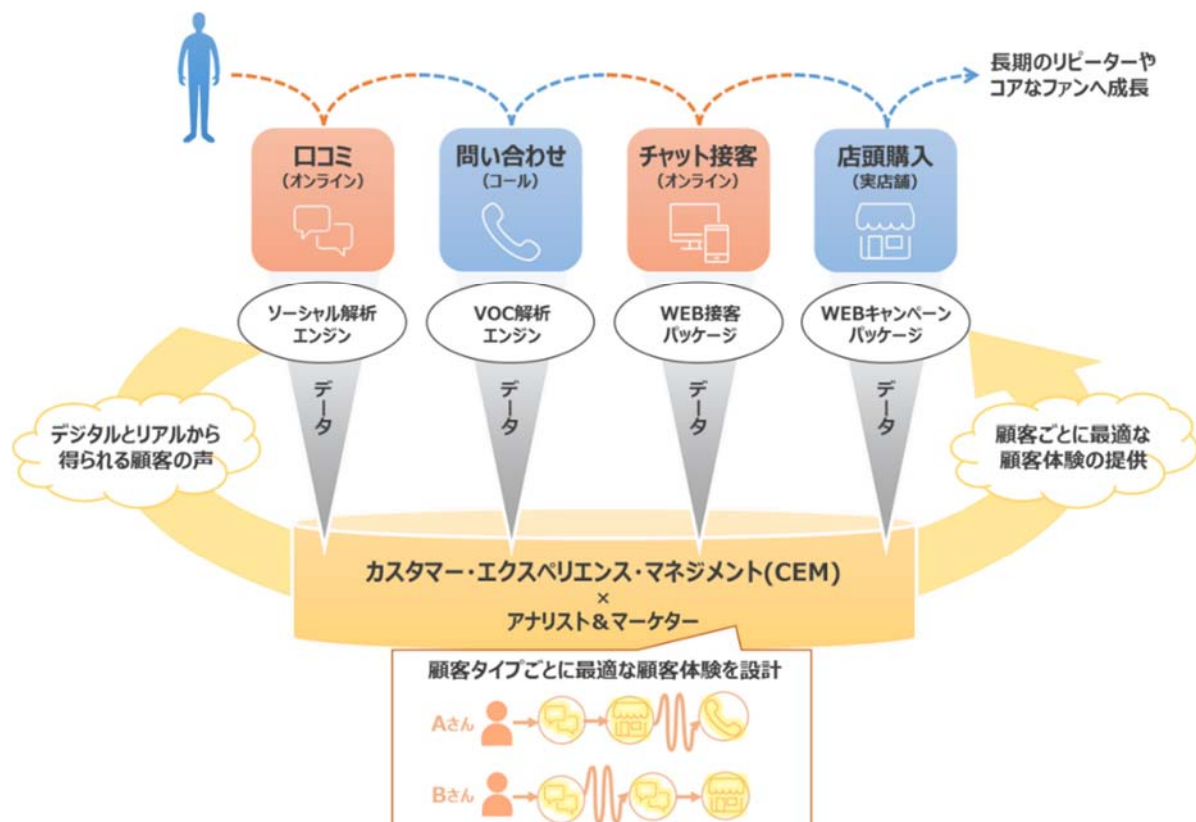
凸版印刷とベルシステム24、デジタルカスタマーサービス強化着手 ～デジタル変革の推進に向け、デジタルとリアルから得られる顧客の声を統合解析し、 顧客ごとに最適な顧客体験を設計・提供する新サービスを共同開発～

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:金子眞吾、以下 凸版印刷)と株式会社ベルシステム24ホールディングス(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員 CEO:柘植一郎、以下 ベルシステム24)は、ロコミからチャット、購買行動まで顧客の声を統合解析することで顧客ごとに最適な顧客体験の設計・提供を可能にする、デジタルカスタマーサービスの共同開発に着手し、2018年10月より提供を開始する計画です。両社は、この新しいデジタルカスタマーサービスの共同開発に向け、両社の専門部門による横断的なプロジェクトチームを2018年6月より新たに編成します。

凸版印刷はクライアント企業のデジタルトランスフォーメーションを実現する「トッパンデジタルサービス事業」を展開しています。またベルシステム24は、AIやクラウドなど最先端テクノロジーとノウハウを融合したCRM基盤を中心としたコールセンターソリューションを提供しています。これらの事業の一環として、本サービスを位置付け提供をします。

本サービスは、ロコミ、コールセンター、チャット接客、店頭購入など、顧客との対話や行動をデータ化し、統合・解析することで、顧客ごとに最適な顧客体験を設計・提供することを可能にするものです。

両社が持つ「ソーシャル解析」「VOC(Voice of Customer)解析」「WEBチャット接客」「WEBキャンペーンASP」などのソリューションを組み合わせ、顧客のWEB行動や購買行動と、デジタル/リアルでの対話情報を解析データへ変換します。これをAIによる解析と専門家によるデータ分析を活用し、顧客を深く理解することで、個々のニーズにあった顧客体験を設計・提供することができるようになります。



顧客が求めるタイミングにあわせて、最適なチャネル(コール、チャット、メール、DM など)で、パーソナライズされたメッセージを送ることで、最適な顧客体験を実現します。

このように、顧客ごとの体験価値を高めることで、商品やサービスの利用が長期化するコアなファンを育成できるとともに、好意形成を促すロコミを拡散することが可能になります。

■背景

AI や IoT などの浸透により、あらゆるものがデジタルでつながり、解析された膨大なデータはそれ自体が新たな価値として創造されることにより、継続的な成長や持続可能な社会を実現するデジタルトランスフォーメーションに注目が集まっています。

そのような中、顧客接点のデジタル化が急速に進んだことで、購入/契約に至るプロセスにおいて、様々な顧客の声や製品の検討/購買行動がデータ化されるようになっていきます。より良い顧客体験を提供するために、パーソナライズされた情報発信や、顧客ごとの最適な接客対応ニーズが高まっていますが、これら顧客の声や行動データは分散して管理されていることが多く、その活用は十分には進んでいないという状況にあります。

現在、凸版印刷はオウンドメディアや EC などのデジタルマーケティング支援、決済・ポイントシステム支援など、購買促進やロイヤリティ強化の領域でデータ運用を提供しています。またベルシステム 24 は、コンタクトセンター運用を通じて、電話対応や Web チャットなど顧客接点領域で AI と人間で最適化されたサービスを提供しています。

これら両社のそれぞれの領域での豊富な経験、強みを組み合わせることで顧客接点データの分散を防ぎ、活用促進をワンストップで実行できる体制を構築します。顧客の WEB 行動や購買行動、およびデジタルとリアルでの情報を統合し解析データへ変換、分析をすることで、顧客ごとの体験価値を最適化するコミュニケーションの設計・提供が実現され、顧客のロイヤリティ向上を図ることができる新たなサービスの共同開発に着手します。

■特長

- ・顧客接点データ(ロコミや問い合わせ、接客情報など)を両社で連携し一元管理、デジタル接点だけではなく、店頭購買など、リアルでの顧客接点もデータ転換・蓄積します。これまで負荷の高かったデータ統合、解析をワンストップで提供します。
- ・顧客データを AI とデータアナリストによる統合解析を行います。これによりエンゲージメントをより高解像度で可視化し、従来よりも高精度かつ効果的な CRM プログラムの設計が可能となります。
- ・データ統合/解析サービスに加えて、アウトバウンドや DM、マーケティングオートメーション(MA)運用など、顧客エンゲージメントを高めるコミュニケーション施策まで、ワンストップアウトソーシング体制を構築。これにより PDCA を高速で回し、より効率的な顧客ごとのコミュニケーション施策を実現します。

■本サービスにおける両社の主な役割

両社協働で、双方が持つ行動データ、VOC データを統合管理するプラットフォームを新たに構築し、デジタルカスタマーサービスの立ち上げを図ります。

- ・凸版印刷: デジタルマーケティング部門を中心に各種 WEB サービス(SNS、オウンドメディア、EC、WEB キャンペーンなど)と店頭や DM などリアル接点チャネルの運用と、その行動データの収集管理をするシステム基盤の提供。
- ・ベルシステム 24: コンタクトセンター運用(インバウンド/アウトバウンド)、チャット接客運用、VOC 解析など、ユーザーとのダイレクトコミュニケーションの運用と、その VOC データの収集管理をするシステム基盤の提供。

■ 今後の目標

凸版印刷とベルシステム 24 は、メーカーや流通などを中心に幅広い業界に向け、本サービスを提供し、2020 年に関連受注を含め約 20 億円の売上を目指します。

さらに今後も、顧客課題の解決に向け両社の強みを融合した新たなサービス・ソリューションの開発を進め、両社が持つ幅広いクライアント企業のデジタルコミュニケーションを支援するとともに、デジタルトランスフォーメーションを実現する取り組みの拡大を図ります。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上