

**凸版印刷、「札幌エンゲージメントセンター」を開設**

コンタクトセンターから、顧客データ管理/CRMなどのデジタルマーケティング運用までをワンストップで行う新たな拠点を札幌市に開設

凸版印刷株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、北海道札幌市に企業のカスタマーサポートを支援するコンタクトセンターを、2014年より運用しています。この度、コンタクトセンターに、CRM 運用/事務センター/データ管理・分析などをはじめとするデジタルマーケティング運用までの機能を統合した「札幌エンゲージメントセンター」を開設。2022年5月より運用を開始します。



「札幌エンゲージメントセンター」が入居するトッパン札幌ビル

©TOPPAN INC.

「札幌エンゲージメントセンター」は、AIをはじめとした最新のマーケティングテクノロジーを活用したデジタル施策の運用から、紙帳票のデータ化などのオフライン施策まで対応可能な、高いセキュリティ管理機能を持った拠点です。顧客データの分析、CRM などデジタルマーケティング運用に求められる顧客データインプットから、アプリ/Eメール配信/コールセンターなどアウトプットまでをワンストップで支援します。

**■ 開設の背景**

企業が様々なデジタルマーケティング施策を強化している中、顧客 ID など個人情報を取り扱う業務には、高いセキュリティ管理機能が求められます。また、BCP対策としてデータ運用拠点のニアショア化の対応が進められています。

このような中で凸版印刷は、従来のコールセンター/事務センターなどのオフライン施策機能に、デジタルマーケティング運用機能を統合。高セキュリティな環境下で、あらゆるマーケティング施策を一元運用できる環境を構築しました。また、東京・小石川のデジタルマーケティングセンターとシームレスに連携する体制を整備することで、企業のデータ利活用をこれまで以上に強力に支援します。

## ■ 「札幌エンゲージメントセンター」の特長

### ① 顧客データインプットからアウトプットまでデータオリエンテッドなワンストップサービスを提供

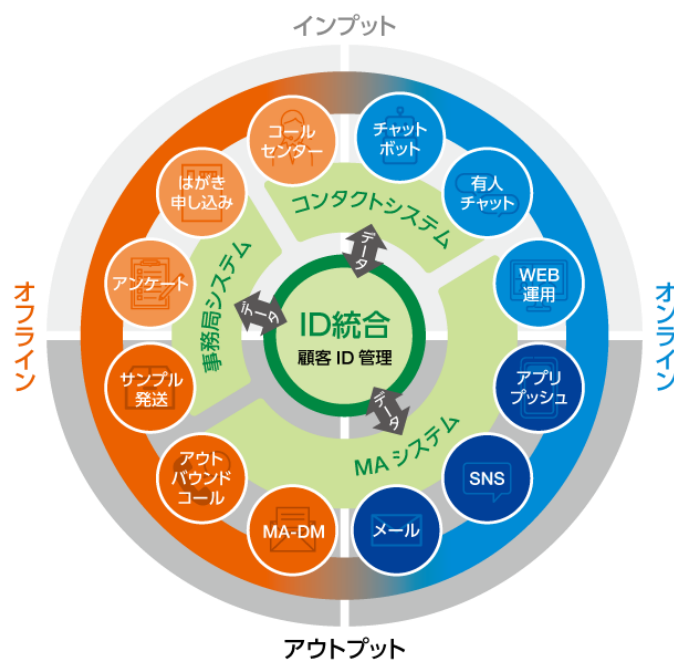
AI や各種マーケティングテクノロジーを実装し、Web サイト/アプリ/SNS/MA などの CRM 運用や、事務局サービス、コンタクトセンター、アナリティクス/レポートングなどをワンストップで提供します。

### ② オンライン×オフラインチャネルのハイブリッドなサービス提供が可能

キャンペーン事務局運用や、紙帳票のデータ化などのオフライン施策と AI-OCR や RPA などのテクノロジーを活用するデジタル施策とを組み合わせ、ハイブリッドなサービスの提供が可能です。

### ③ 業界トップクラスの高セキュリティで安心・安全を提供

IC カードや生体による入退室認証はもちろん、建物および開発/運用ルームへの入退室は 24 時間体制で関係者以外の入室を厳しく制限。個人データの持ち出しやデータ改ざん、不正閲覧などの不正行為を未然に防ぎます。



エンゲージメントサービス提供範囲

©TOPPAN INC.

## ■ 「札幌エンゲージメントセンター」概要

- ・名称：札幌エンゲージメントセンター
- ・所在地：札幌市西区二十四軒四条一丁目

## ■ 今後の目標

凸版印刷は今後も、デジタルマーケティング運用体制の構築を推進。企業の効果的なデータ利活用支援を強力に進め、エンゲージメントサービス領域で 2025 年までに 20 億円の売上をめざします。

\* 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