

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

2022年10月24日
一般社団法人サポートデジタル協会

『Support DX Summit 2022』受賞企業が決定！ ～社会課題にアプローチしたサービスで株式会社バニッシュ・スタンダードが 大賞『The Summit 2022』を受賞～

カスタマーサポートのデジタル化を推進する、一般社団法人サポートデジタル協会(略称:SDI)が2022年10月11日(火)に開催した、デジタルチャネルを活用した革新的なサポート体験を表彰するイベント『Support DX Summit 2022』(以下、本イベント)において、受賞企業が決定いたしましたことをごお知らせいたします。

大賞となる The Summit 2022は、社会課題にアプローチをし、店舗スタッフの価値を上げるサービス「STAFF START」を展開する、株式会社バニッシュ・スタンダードに贈られました。



■3つの社会的課題にアプローチした株式会社バニッシュ・スタンダードが受賞

本イベントでは、ライブ配信で受賞企業の取り組みを発表するプレゼンテーションを実施後、審査員5名の審議により、大賞である「The Summit 2022」受賞企業を決定いたしました。

株式会社バニッシュ・スタンダードが提供する「STAFF START」は、店舗に所属するスタッフの自社ECサイトやSNS上でのオンライン接客を可能にするStaff Techサービスです。スタッフの投稿を通じて達成されたEC売上が可視化され、スタッフ個人や所属する店舗の実績として評価に利用できます。

スタッフがインフルエンサーとして活躍しているケースも出てきており、顧客がファンとしてスタッフに会いに店舗へ来店するなど、店舗・スタッフ・顧客の相互関係が生まれています。

「実店舗とEC店舗の両立」「個人と組織の評価の在り方」「コロナ禍」といった大きな3つの社会的課題へアプローチし、意味のある規模で実績を出していることを高く評価され、大賞の受賞に至りました。

最終プレゼンテーションに登壇された株式会社バニッシュ・スタンダード 薄井氏は、受賞に際して「STAFF STARTのコンセプトをより広げて、店舗やスタッフが輝ける世界を作るべく、サービスを大きくしていきたい」と今後もチャレンジし続ける姿勢を見せられています。

■最終選考に登壇したSupport DX Award 2022受賞企業

最終選考に登壇したノミネート企業各社には、素晴らしい取り組みを高く評価し、Support DX Award 2022が贈られました(五十音順)。

【アソビュー株式会社】

観光・レジャー・文化施設で並ばずに入場できる電子チケットシステムを実現。「新しい顧客体験」の実現のため、チャットボットとCRMを連携し、お客様を待たせることなくリアルタイムに解決できるカスタマーサポート体制の構築。

【ビッグロープ株式会社】

インターネットサービスプロバイダーのビッグロープでは、幅広いオムニチャネルの顧客サポートを提供。電話以外では難しいとされていた「リテンション」の対応を顧客心理に寄り添ったコミュニケーション設計により、チャットサポートで実現。

【株式会社マネーフォワード】

面倒な経費に関する作業を大幅に削減可能なクラウド型経費精算システムを提供。Eラーニングプログラムで経理担当者が場所や時間にとらわれずに学習可能。導入時に企業の業務整理もサポートし「業務の標準化」も実現。

【三菱地所レジデンス株式会社】

デジタルツインの住人がルームツアーの案内人として、モデルルーム「SUPER MODEL ROOM」の「こだわりの暮らし」を紹介。ルームツアー中は案内人にライフスタイルについての質問やコメント投稿ができる。

【株式会社みんなの銀行】

デジタルネイティブ世代の使いやすさを追求したシンプルで直感的に操作できるスマートフォン完結の銀行(国内初のデジタルバンク)を設立。

SNSを積極的に活用しながら、要望や意見を収集し、サービスに反映させる活動も行っている。

■審査員コメント

【株式会社ミックデザインワークス 代表取締役 三木 香氏】

どの企業のプレゼンも、とてもワクワクさせていただきました。目の前にある経営上の課題をアイデアで前向きに乗り越えようという想いを強く感じました。「DX」と聞くと、一見最新のデジタルテクノロジーが全てのように見えますが、実はそれよりも重要なもの。それは発想力だと考えています。人の心を動かすアイデアとテクノロジーの融合で、お客様に便利と使いやすさを届ける取り組みに、心が動きました。

サポートでブランディングを行う、そんなことが当たり前になる時代がもう目の前に来ています。

【LINE株式会社 AIカンパニー CEO 砂金 信一郎氏】

各社の取り組みに大変感銘を受けました。「サポート」を軸にさまざまなアプローチで本質的なDXや社会課題解決に取り組まれている事例が多かったように思います。今後のSupport DX Summitの運営においては、事業全体のDXでよいUX/CXを実現したことの表彰と、コンタクトセンターで地に足ついた工夫をしている方々にフォーカスを当てる方向性の両方をうまくカバーできるようにできると、さらなる発展につながるのではないかと感じました。受賞者のみなさま、改めましておめでとうございます。

【東京大学 経済学部准教授 大木 清弘氏】

各社の取り組みは、様々なデジタル技術を用いることによってお客様への価値を最大限発揮しようとする素晴らしい取り組みでした。既存ビジネスの強化や新たなビジネスモデルの創出と、様々な取り組みがありましたが、全てが「変革」を生み出す活動でした。こうした取り組みは、変革を求めている全ての企業の全ての人に、勇気を与えるものです。是非とも、アワードを受賞された取り組みに関わってきた方々には、変革の先駆者としてご自身の活動を誇っていただき、より多くの変革を目指す方々の手本として、変革をリードいただきたいです。

【一般社団法人カスタマーサクセス推進協会 代表理事 大坂 祐希枝氏】

各社の取り組みは、顧客を中心に据え、従業員や取引先を含めたステークホルダーに自社の価値を最大化して届けるということにエネルギーを結集した、素晴らしいものでした。

「DX」がバズワード化し、デジタル技術の活用が企業にとって当たり前になっているようで、顧客の視点でDXを活用し、顧客によってその価値を向上させられている企業は必ずしも多くありません。

各社の取り組みが、それぞれの顧客のいきいきとした活用シーンを想起させるものになっていることを賞賛したいと思います。

【マーヴェリック株式会社 代表取締役社長 椎名 茂氏】

今回の審査は、審査員間で様々な議論を生みました。Support DX Summitは、サポート業務にフォーカスしたDXの先進事例を表彰するものですが、サポート業務とは何なのか、その改善効果がどうだったのか。審査基準としては、DXも確かに重要であるが、結果を着実に出すことの方が重要ではないか、だとすると業務プロセスの改善自体も重要ではないか、などなど。

そのような議論を経た上で受賞されたバニッシュ・スタンダードさんは素晴らしい発表だったと思います。

残念ながら大賞受賞に至らなかった各社の発表も甲乙つけがたい素晴らしい発表内容でした。登壇者の皆さんも自分の活動に自信を持ち、さらなる変革に繋げていってください。我々も、皆さんの先進事例に学びながら、サポート業界をさらに発展させていきたいと思えます。

■次回開催に向けて

昨年に引き続き、先進的なサポートDXの取り組みにスポットライトを当て、そこに携わる方々のストーリーへの注目を目的に、第2回の「Support DX Summit 2022」を開催いたしました。

今回は、アワード形式のプレゼンテーションに留まらず、対面で議論するような場をも造りたいと考えております。今後も本イベントをパワーアップさせ続け、参加者の皆さんに新しい情報を届けられるよう、尽力してまいります。

■一般社団法人サポートデジタル協会（略称SDI）

代表理事：向川 啓太

活動概要：

- ・カスタマーサポート領域におけるデジタル人材の育成
- ・先進的なDX事例の発掘・研究のためのアワードイベントの開催
- ・資格制度の企画・運営、ならびにコンテンツの配信

幹事企業：

- ・株式会社AI Shift
- ・カラクリ株式会社
- ・プライムフォース株式会社
- ・モビルス株式会社
- ・りらいあデジタル株式会社

URL：<https://dx-initiative.jp/>

【本リリースに関する問い合わせ先】

一般社団法人サポートデジタル協会 広報委員会

Mail：info@dx-initiative.jp