

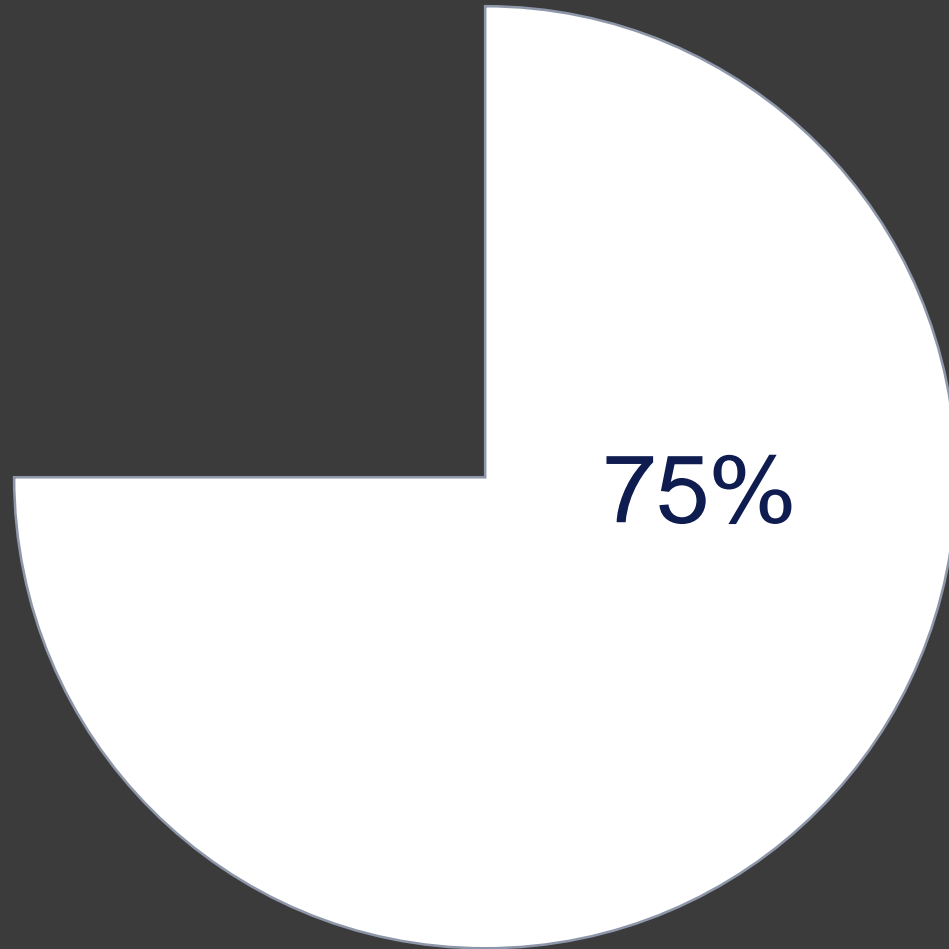
事例が語る：デジタルチャネル実現に必要な伴走力とテクノロジー目利き力

2022年4月13日
株式会社NTTデータ 朝岡 慎治

コンタクトセンターのトレンド

コンタクトセンターのトレンド：クラウド化

コンタクトセンターの75%が**クラウドに移行済みまたは今後2年間に移行予定**である



新型コロナウイルス対策で顕在化したオンプレミス環境の課題

- ・在宅勤務への対応
- ・新しい業務やプロセスをオペレータが習得・理解する環境がオフィス前提

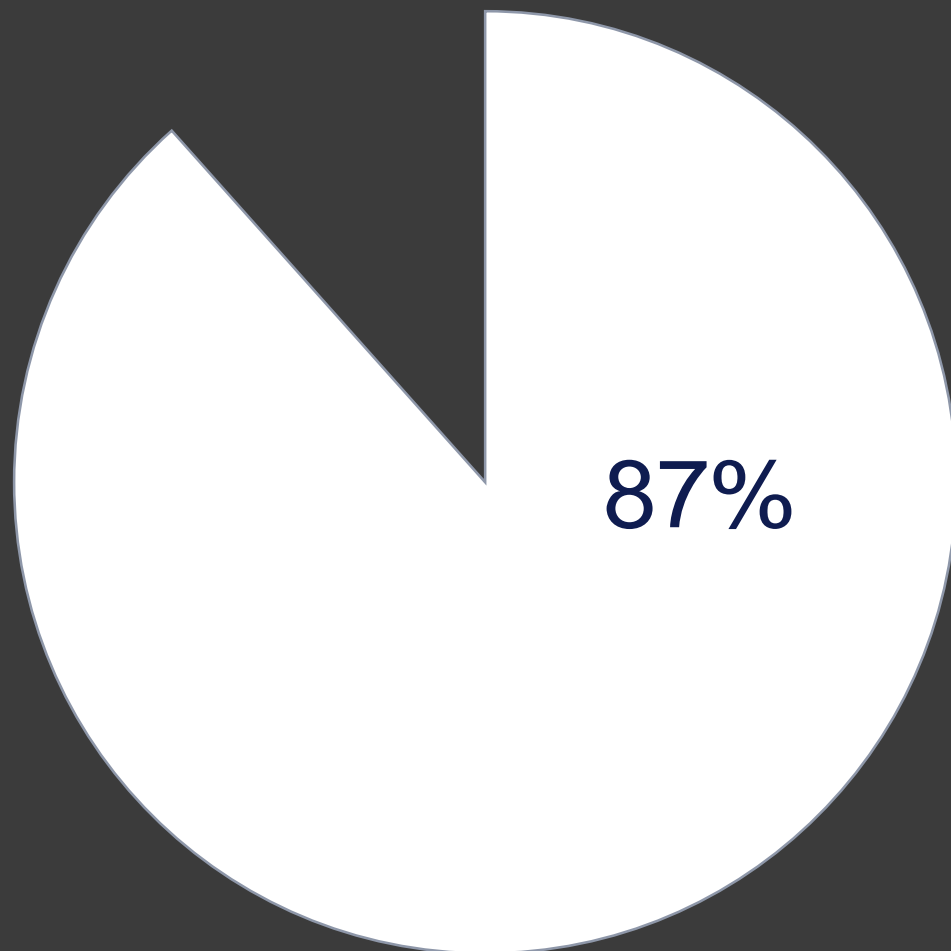
クラウド化で実現できること = Agilityの実現

- ・顧客とのコミュニケーション見直しが迅速に。
- ・業務プロセスの柔軟かつ繰り返し変更が可能に
- ・オペレータの採用・育成制約の縮小

出典：デロイトデジタル「コンタクトセンターの進化：顧客体験の中核へ」2021.09

コンタクトセンターのトレンド：マルチチャネル化

顧客の87%が**複数のチャネルで同じ情報を繰り返し伝えることにいら立ち**を感じる。



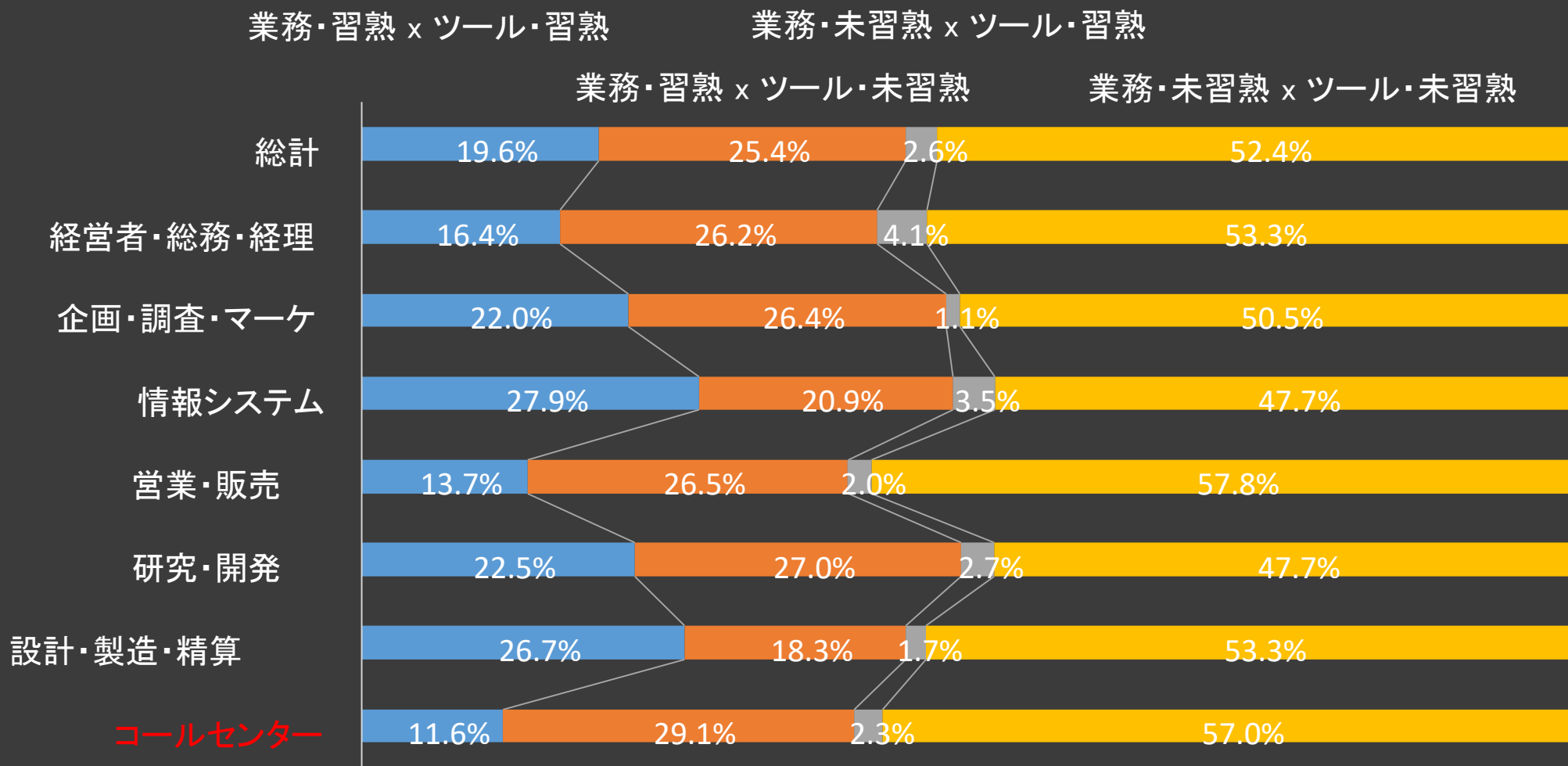
重要なことは
「どのチャネルでもそこで完結できる（any channel）」
ではなく、
「全てのチャネルを組み合わせで対応する（all channel）」
ということである。

消費者は商品の品質や値段を一通り検討した後は、
サービスの品質とスピードが企業に対する信頼を醸成
するのに最も重要な要素。

出典：デロイトデジタル「コンタクトセンターの進化：顧客体験の中核へ」2021.09

コンタクトセンターのトレンド：業務とITツール両方の習熟課題

部門別の習熟度セグメントを見るとコンタクトセンターは“業務”、“ツール”両方において最も改善余地が大きい。



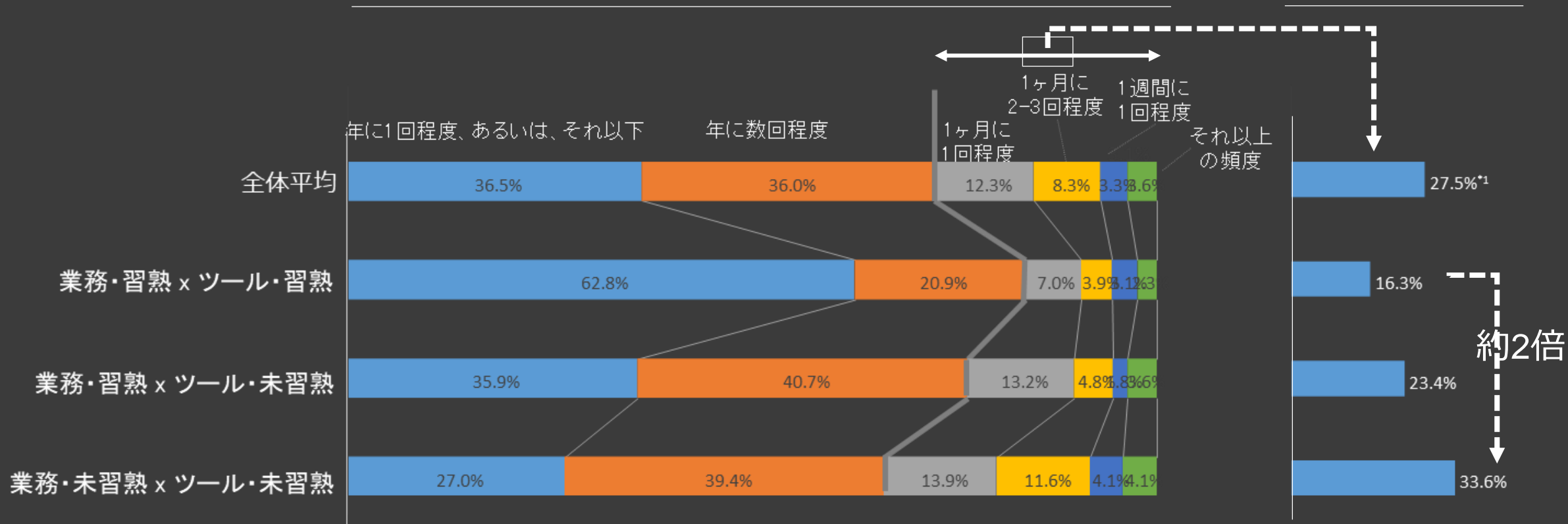
出典：WalkMe「リモートワーク化でのデジタルツール利用状況に関する調査レポート」2020.10.13

コンタクトセンターのトレンド：業務とITツール両方の習熟課題

業務・ツールとも改善余地があるセグメントは**使用断念／いい加減な入力になる頻度が高い**。

部門別の使用断念/いい加減な入力経験

一回/月以上の割合



出典：WalkMe「リモートワーク化でのデジタルツール利用状況に関する調査レポート」2020.10.13

先進事例の紹介

地方銀行A社

事例プロフィール：お客様課題と実現するソリューション

お客様起点の“One To Oneソリューション”をヒューマンタッチとデジタルの両面で提供し
地域社会とお客様の発展に貢献



多様な顧客ニーズへの
最適なチャネル提供



SFAと連携した
顧客情報の一元化



EX向上
生産性向上



柔軟な拠点追加
BCP対策

Customer 360を実現するService Cloudとマルチチャネルを実現するAmazon Connectを組み合わせたフルクラウドコンタクトセンター



NTTデータの提供価値：先進的なテクノロジー目利き力

Amazon Web Servicesとの戦略的協業契約(SCA)を締結。クラウド領域で国内トップポジションを確立。

NTT DATA

×

aws

ビジネス(GTM)

- デジタルビジネス創出
- 戦略案件における競争力強化
- ミッションクリティカル体制強化

オファリング (Co-Solution)

- デジタルオファリング強化
- グローバルへの展開

テクノロジー&人財

- メソッド/フレームワーク開発
- クラウド人財育成/確保

パートナーランク

- AWSプレミアサービスパートナー
- マネージドサービスプログラム(MSP)
- AWS移行コンピテンシー
- Well-Architectedコンピテンシー
- パブリックセクターパートナー



認定エンジニア

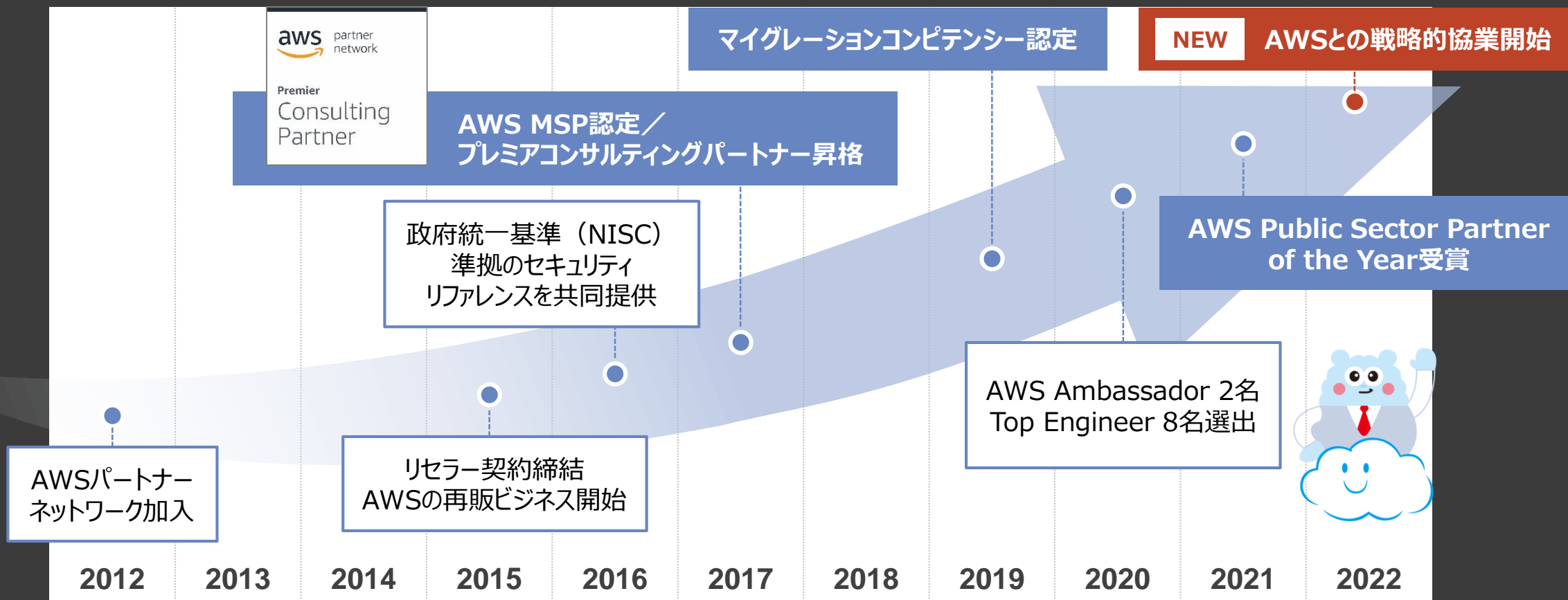
- AWS資格取得者 約2,300名
- 2021 JAPAN APN Ambassadors 2名
- 2021 APN AWS Top Engineers 4名

AWS Public Sector Partner of the Year受賞

2022年2月時点

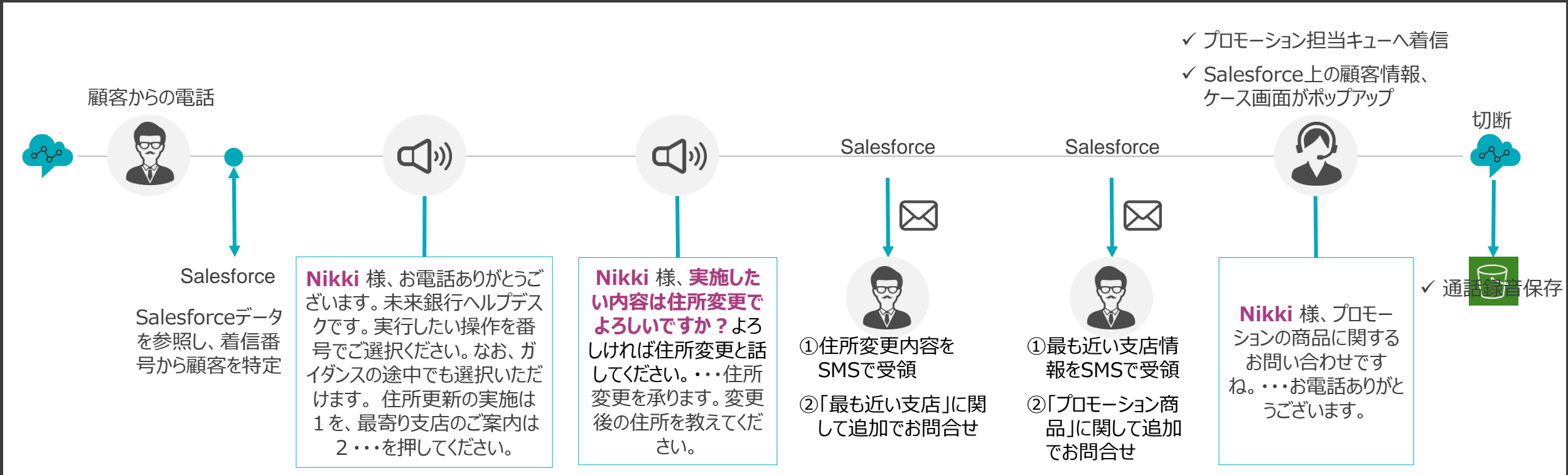
NTTデータの提供価値：先進的なテクノロジー目利き力

AWSとは2012年から戦略的に協業関係を構築し、今回の発表に至る。



NTTデータの提供価値：先進的なテクノロジー目利き力

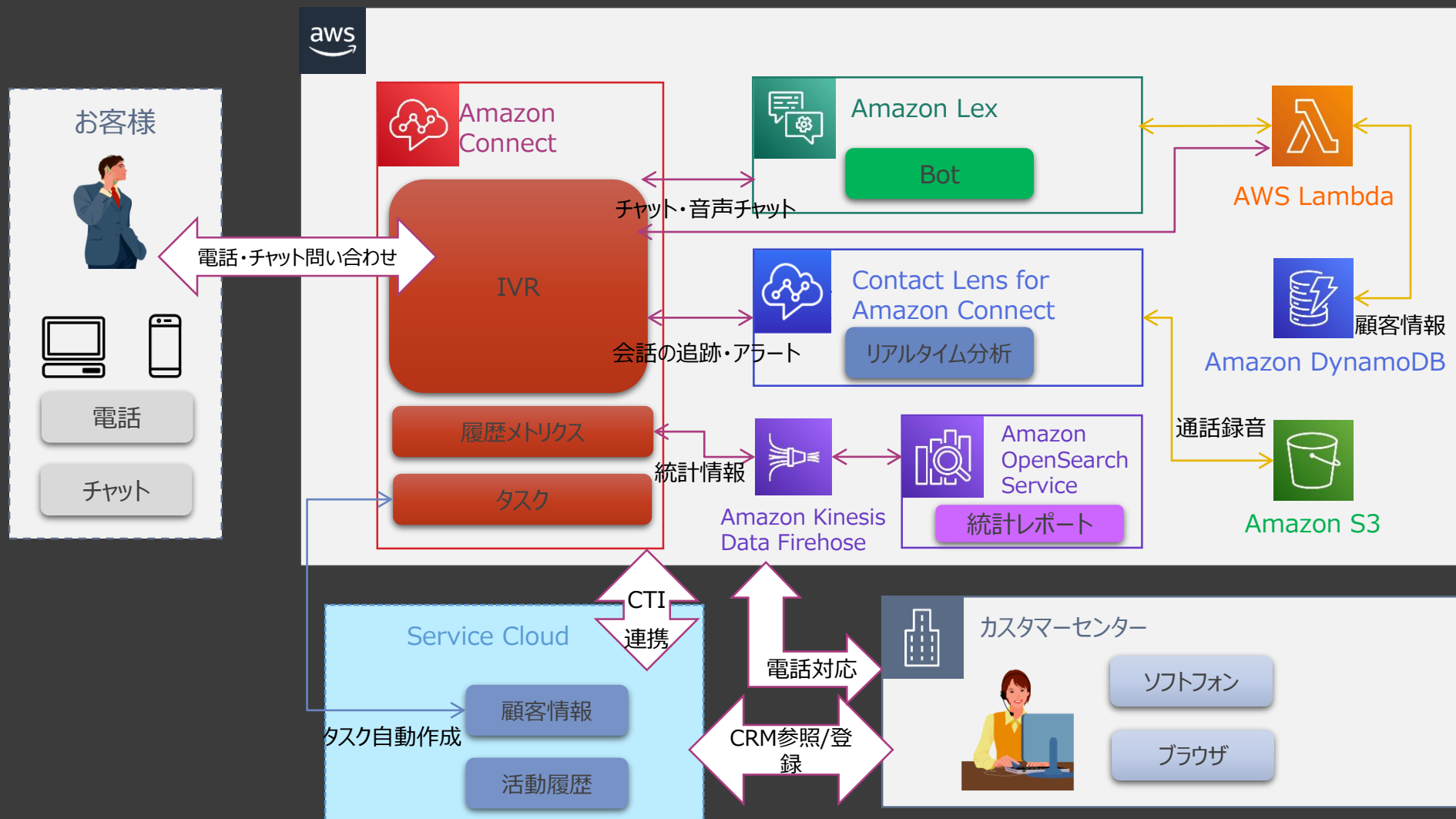
- Service Cloud×Amazon Connectで実現できるユースケース
住所変更依頼をIVRと音声認識で対応し、CRM情報も自動更新



この後、デモ動画をご覧ください

NTTデータの提供価値：先進的なテクノロジー目利き力

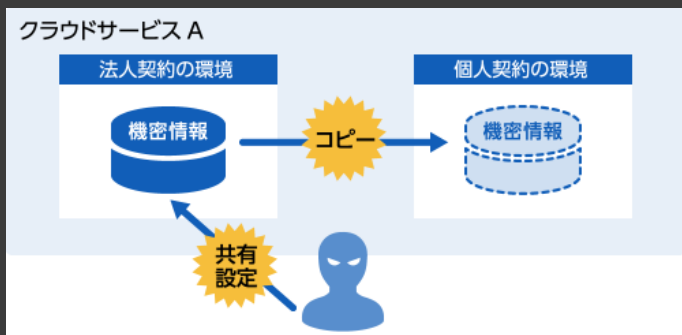
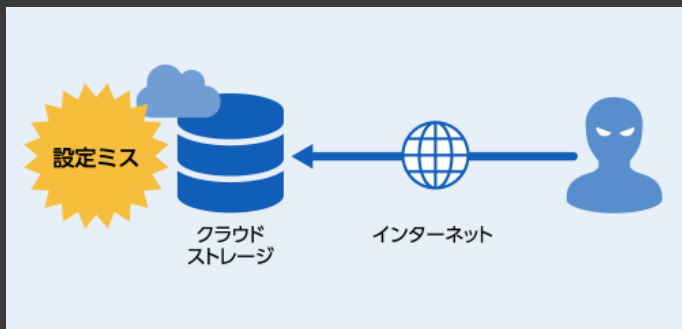
実現しているアーキテクチャー



NTTデータの提供価値：セキュリティを担保したクラウドサービスの利用

NTTデータが有する技術・ノウハウにより、クラウド活用体制の構築を支援するソリューションが「A-gate®」です。多種多様な業界のお客様にご評価いただき、AWS/Azure/GCP/OCI にセキュアな基盤を提供してまいりました。この度、SaaSサービスへの展開として **Salesforce版をローンチ（2022年4月）** します。

【課題】クラウドに重要データを保存。
「リスク対策」は十分ですか？



クラウドのリスク対策は **安心・安全の「A-gate®」**にお任せください！

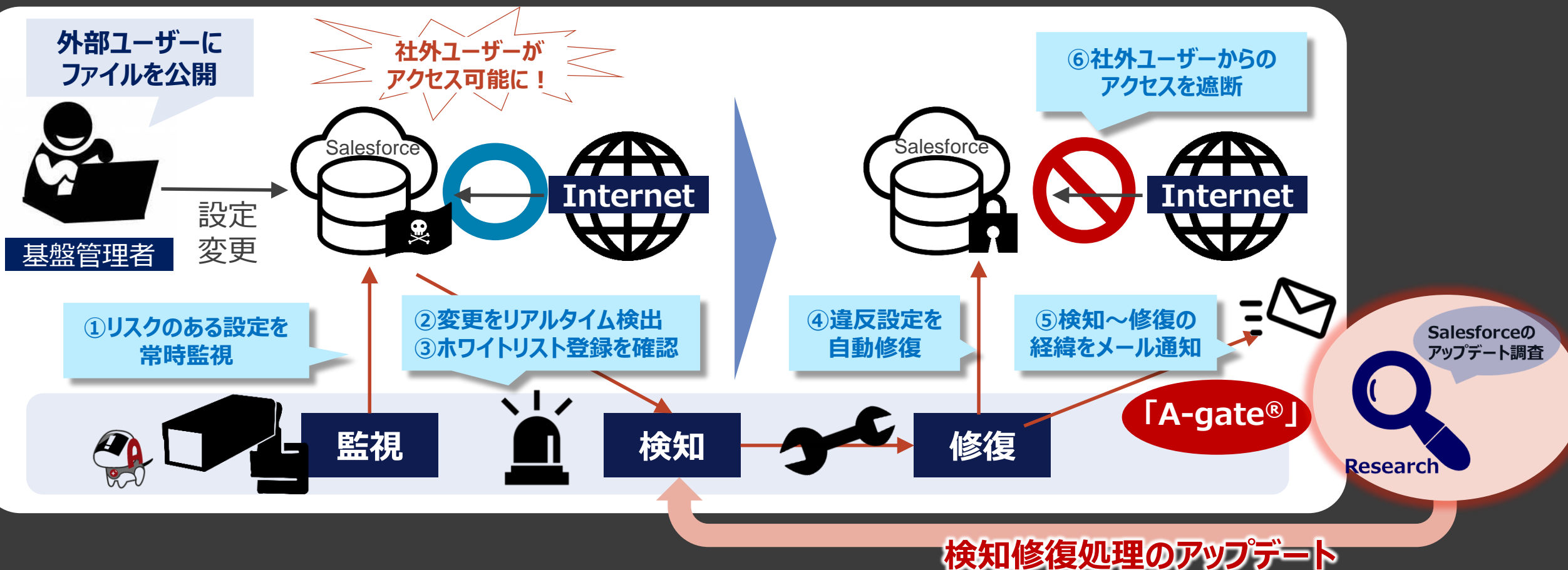


ポリシー違反検知修復機能により、情報漏洩リスクをシャットアウト！
様々なシステムをクラウド上で構築可能に

NTTデータの提供価値：セキュリティを担保したクラウドサービスの利用

A-gate®とはセキュアにクラウドをご利用いただくためのソリューションです。

セールスポイントは、情報漏洩リスクのある設定を即時検出 & 修復する「**検知修復処理**」とSalesforceのアップデートを確認し、検知修復処理を追加する「**アップデート対応**」です。



NTTデータの提供価値：セキュリティを担保したクラウドサービスの利用

A-gate®とSalesforce監査機能の違いは、Salesforceはセキュリティとして望ましくない設定を検出します。A-gate®の検知修復処理は情報漏洩する可能性のある設定を検出します。

Salesforceの守備範囲

パスワードの複雑性が低い

ログイン失敗時にロックするまでの回数が多い

多要素認証設定の有効化

クリックジャック保護の有効化

CSRF保護の有効化

証明書の期限切れ

接続元のIPが制限されている

重要な権限を外部ユーザへ割り当てている

外部ユーザへファイルアクセス権限を割り当てている

A-gate®の守備範囲

内部ファイルをインターネット上に公開

内部DBをインターネット上に公開

インターネットユーザ（ゲスト）に内部DBへのアクセス権を設定

Chatterに社外ユーザを招待し内部ファイルを共有

任意の外部ストレージと接続

望ましくない設定

情報漏洩に直結する設定

先進事例の紹介

アパレルEC事業B社

事例プロフィール：お客様課題と実現するソリューション

CRMではなくCFM（Customer Friendship Management：お客様と友達のような関係になること）を支えるオペレータの従業員満足度向上・定着化サポート



研修生の基礎的な
対応知識定着のサポート



経験を積んだOPゆえの
処理ミス削減



顧客対応時のプラス
となるアテンド



オペレータ作業負荷
の可視化

Service Cloudとその他複数システム（受発注システム、在庫管理システム）を組み合わせるオペレータ向け定着化支援を実現するWalkmeを検証開始



walk me
Digital Adoption Platform

Digital Adoption Platform

定着化支援基盤

Walkme社と2022.3にパートナー契約を締結

NTTデータの提供価値：現場に定着化を実現する伴走力

Walkmeのガイダンスデモ動画

最近参照したデータ | ケース | Sell | x

jpn-wmkk-dev-ed.lightning.force.com/lightning/o/Case/list?filterName=Recent

問い合わせ・修理対応ヘルプ

研修コースを開く

EMON EMOF

サービスコンソール ケース

ケース 最近参照したデータ

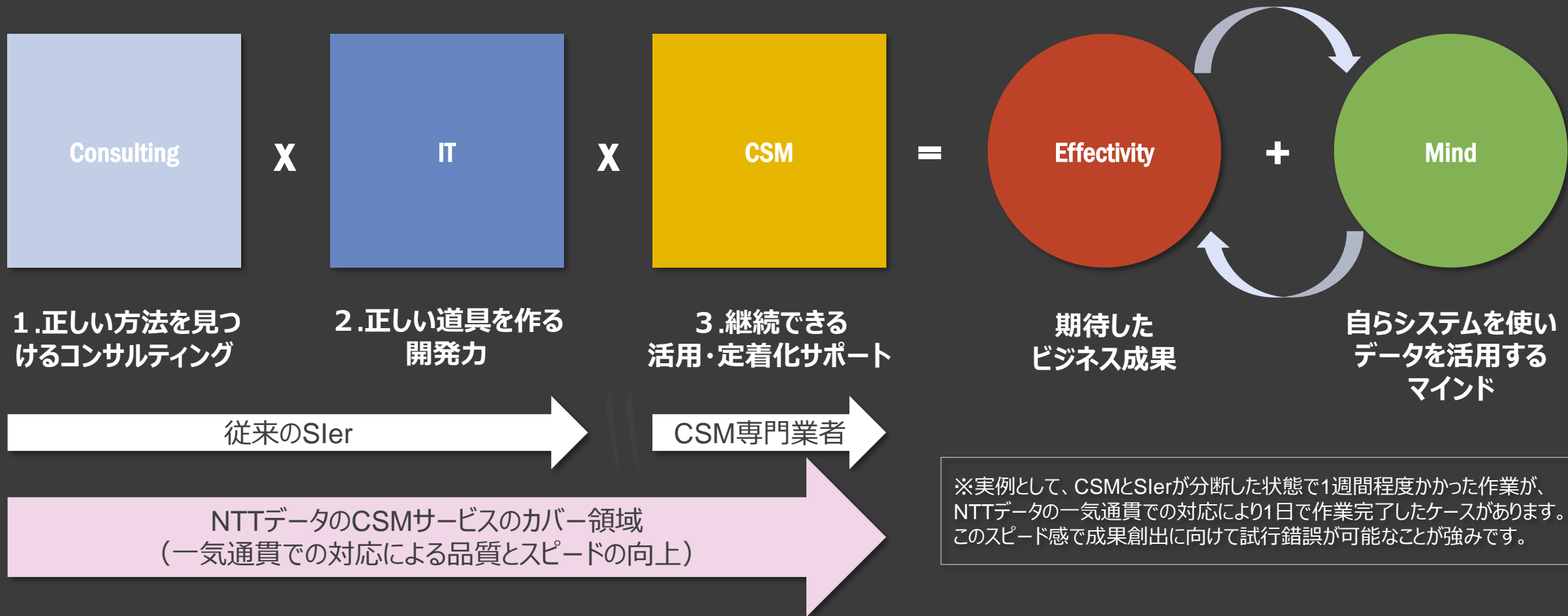
15 個の項目 - 15分前に更新されました

ケース番号	件名	状況	オープン日時	ケース所有者(別名)
00001126	六本木商事12345-Case-問い合わせ	New	2021/11/04 16:19	Kimur
00001078	お問い合わせ	New	2019/12/23 14:27	mich
00001010	Maintenance guidelines for generator unclear	Closed	2019/08/22 12:35	Kimur
00001135	-Case-パソコン再起動	Working	2022/03/04 9:37	Kimur
00001001	Performance inadequate for second consecutive week	Closed	2019/08/22 12:35	Kimur
00001131	テスト202111000-Case-xxxxxxx	Working	2021/11/18 16:25	Kimur
00001076	テスト	New	2019/12/04 15:18	Kimur
00001134	AB株-Case-xxxxxxx	Working	2021/12/23 16:31	Kimur
00001112	[357] - [バッテリー交換]	New	2021/08/23 13:34	mich
00001072	技術問い合わせ	New	2019/11/25 12:13	mich
00001101	DEMO2020-Case-xxxx	New	2021/06/02 11:10	Kimur
00001103	-Case-xxxxxxx	Escalated	2021/06/03 10:55	Kimur
00001128	ABCDER-Case-xxxxxxx	New	2021/11/16 9:12	Kimur
00001000	Starting generator after electrical failure	Closed	2019/08/22 12:35	Kimur
00001125	六本木商事12345-Case-11111	New	2021/11/04 14:24	Kimur

History

NTTデータの提供価値：現場に定着化を実現する伴走力

NTTデータではカスタマーサクセスと呼ばれる導入後の活用・定着化支援サービスを提供しています。CSM（カスタマーサクセスマネージャー）がお客様現場と伴走し、ビジネス成果を実現します。



NTTデータの取り組み

NTTデータ Salesforceビジネスの取り組み



PARTNER
SINCE 2001

- Salesforce
 - Industries (former Vlocity)
 - MuleSoft
 - Tableau
- Consulting & Implementation Partner**

20+ years Partnership with Salesforce



Partner Innovation Awards
Winner 2 years in a row

- Retail (2020)
- Financial Services (2021)



- Salesforce (Japan)
- MuleSoft (Japan, UK)
- Tableau (APAC, Japan)



- Extension Platform (EP)
- Marketing Events Management
- Integrating health & social care

NTT Group is one of
Salesforce's top 30 Global
Accounts with 37,000 licenses



3500+

Successful Salesforce projects

As of December 2021, on AppExchange

5.0 / 5.0
Customer Satisfaction Score



4500+

Salesforce certifications

2000+

Salesforce Certified professionals



Salesforce Service 2020
Consulting Leader

- Overall
- Digital Transformation Capability



HFS Top 10 Salesforce
Services 2020

FORRESTER

NTT hosts Salesforce
datacenters
in UK & Japan



Trusted Advisor | Global Delivery | Industry Expertise | Center of Innovation | R&D

Wrap-up

- 付加価値の高い顧客体験の提供が企業にとって重要であり、コンタクトセンターはビジネス価値を創出する重要なタッチポイントである。
- 変化への対応、最適なチャネルの提供を考えるとSaaS活用・フルクラウド化は今後トレンドである。
- フルクラウド化に伴い、セキュリティリスクは常に変化し、追隨していく必要がある。
- 企業において、業務・ITツールの習熟・定着化に一番苦慮している部門がコンタクトセンター部門である。
- 定着化支援においては優れたITツールの活用と、現場への伴走力が重要である。
- NTTデータは先進的なテクノロジー目利き力と伴走力を提供し、カスタマーサクセスを実現。

Service Change Makerとは？



サービス部門での
優れた顧客体験と従業員体験
双方の絶え間ない進化が
企業の成長と変革を実現する

CRM/Salesforce

NTT DATAはCRMでのリーディングカンパニーであるセールスフォース・ドットコム社のSalesforce製品を活用し、カスタマーサクセスを実現します。

お問い合わせ

Offering for Enterprise

<https://digital.nttdata.com/cx/salesforce/>

NTTデータ
コンサルティング&ソリューション事業本部
デジタルビジネスソリューション事業部

Email: salesforcecrm@kits.nttdata.co.jp Tel: 050-5546-2386





NTT DATA

Trusted Global Innovator