

2022年5月18日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

プロセスマイニングを活用して顧客体験価値を向上する「Celonis for Web-UX」を提供開始
顧客接点の分析とUX評価で課題の抽出から改善までをトータルに支援

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、株式会社SHIFT(代表取締役社長:丹下 大、本社:東京都港区)と協業し、Webサイトを訪問する顧客の動線をAIで分析し、ユーザーエクスペリエンス(顧客体験価値、以下:UX)を向上させる業務特化型プロセスマイニングソリューション「Celonis for Web-UX」の提供を本日から開始します。

本ソリューションは、システムのログから業務改善の気づきを得る独Celonis社のプロセスマイニングサービス「Celonis」をベースにCTCが独自に開発したもので、SHIFTが持つUX品質改善サービスと組み合わせ、現状の顧客接点の課題抽出から改善のプランニングと実行、モニタリング、社内チームビルドまでをトータルに支援します。価格は300万円からで、サービス業(EC)や製造業、金融業、保険業などのカスタマーサービス部門、Webマーケティング部門を中心に3年間で50件の受注を目指します。

企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)が進む昨今、Webサイトは、多様化する顧客接点のなかでもますます大きなシェアを占めています。最初のWebサイト訪問から受注に至るまでの顧客の意識的・無意識的な行動の把握とそれに伴う継続的なWebサイトの改善は解約率の低下、顧客満足度の向上、他社との差別化に繋がります。

今回提供を開始する「Celonis for Web-UX」は、「顧客接点の分析」と「UX評価」の2点からアプローチすることで、一方からだけでは明らかにならない課題を発見してUXの向上を支援します。

「顧客接点の分析」におけるプロセスの可視化では、Webサイトやアプリ、チャット、メール、SNSなどのオンライン上でのデータだけでなく、電話問い合わせや営業などの記録も含むあらゆるデータをCelonisに取り込むことで、顧客の行動プロセスをわかりやすいフロー形式に落とし込み、属性情報と紐づけたクロス分析が可能です。顧客が想定以上に滞留しているポイントや離脱しているポイント、どの時点で電話やチャットでの問い合わせに切り替えたのか、どんなコンタクト内容なのか等の行動と理由を明らかにし、顧客体験を阻害している点を特定します。

「UX評価」では、SHIFTが持つ独自のUX品質ガイドライン*1をもとにした第三者評価と多くの企業を支援してきたUX専門家の経験により、課題発見から具体的な改善案までを提示して、顧客中心のWebサイト改善を支援します。

本サービスは、CTCとSHIFT両社の経験とノウハウによる包括的なソリューションであり、4ヵ月程度の短期間で本質的な課題の解消につなげ、オンラインチャネルのUX品質の維持と向上を実現します。また、改善策の実装、社内内製化のためのチームビルドまでお客様の改善活動を伴走型で支援することも可能です。

CTC は、2020 年から取扱いを開始した Celonis を活用し、カスタマーサービス業務に特化したプロセスマイニングソリューションである「Celonis for CS」を既に提供しています。今回の Celonis for Web-UX と連携させることで、ユーザーの Web コンタクトから、電話やチャットでのコミュニケーションまでの一連の情報をプロセスに加えることができるようになり、オンラインチャンネルとアフターサービスのホスピタリティの両面から UX 向上を後押しします。

今後 CTC と SHIFT は、Web サイトの UX 領域に加え、人材採用や営業活動などの業務で課題解決につながるソリューション展開も検討しています。

■本件に関連するソリューション Web サイト

<https://www.ctc-g.co.jp/solutions/celonis/>

※1 SHIFT の有する知見と膨大なデータを組み合わせ SHIFT が得意とする標準化により開発された UX 品質向上のための体系的な指針。

※記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp