

2025 年 10 月 1 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

CX コンサルティングにより、大阪ガスマーケティングにおける顧客満足度の向上を支援 顧客接点の課題を可視化し、問い合わせ業務の大幅なデジタルシフトを実現

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:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、大阪ガス株式会社の 100%子会社である大阪ガスマーケティング株式会社(代表取締役社長:森崎 健志、本社:大阪府大阪市中央区、以下:OGM)に、カスタマー・エクスペリエンス(CX、顧客体験)の向上を図るコンサルティングサービス「コミュニケーションデザイン」を提供しました。消費者と直接の接点をもつ OGM のカスタマーサポートにおける課題整理や、Web サポート及びチャットなどのデジタルチャネルの拡大施策に関する検討・立案を行い、膨大な電話での問い合わせをデジタルシフトすることで、お客様の自己解決に向けた利便性の向上を支援しました。

OGM では、ガス機器の販売や保守に関する問い合わせに加え、ガスや電気の使用開始・中止の連絡などを受け付けるカスタマーサポートを提供しています。多岐にわたるお客様からの問い合わせに迅速かつ正確に対応するための効率化が求められると共に、中長期的な労働力人口の減少を見据え、CX の向上と業務の効率化を目的としたシステムや業務の改善を検討していました。

CTC のコミュニケーションデザインは、お客様の行動やニーズを基にした顧客目線でのアセスメントを通して理想的な CX デザインと具体的な改善提案を行うコンサルティングサービスです。

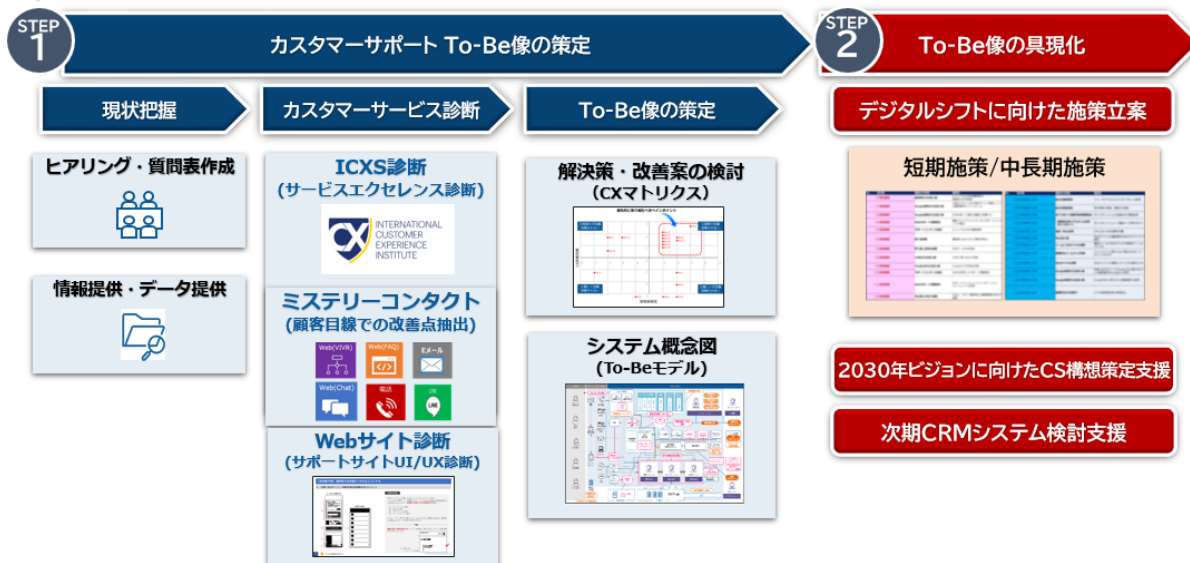
OGM へのアセスメントでは、実現性と CX 改善効果を軸とした「To-Be モデル(あるべき姿)」のデザインに先駆けて、CTC 独自の調査・分析で顧客接点の課題を洗い出し、短期及び中長期に分類した実行性の高いソリューションの検討を支援しました。短期施策では、Web サイトにおける導線の改善や FAQ コンテンツの充足に加え、チャットボットやボイスボットなどのデジタルチャネルを拡大し、従来の電話による問い合わせの大幅なデジタルシフトを実現しました。その結果、お客様は、Web サイトの確認による自己解決や、チャットボット・ボイスボットによる問い合わせが可能となり、カスタマーサポートにおける顧客接点の課題が改善され、サービスの充実と CX の向上につながりました。

コミュニケーションデザインは、国際カスタマーエクスペリエンス協会(ICXI)^{*1} が定める CX 基準に基づき、業務や Web サイトのプロセス、運用体制、サービスの機能や提供手段などをスコア化して可視化します。FAQ やチャットボット、SNS など顧客向けに用意された一連のサービスに対しても、顧客目線で課題や改善点を提示します。加えて、先端の技術・運営手法を取り入れた「To-Be モデル」をデザインし、具体的な施策を提示します。

CTC は今後も、OGM への継続的な支援を通じて、更なる CX 向上と業務効率化に貢献します。また、カスタマーサポートにおける人手不足への対応に向け、CTC の持つ CX 領域のノウハウと AI を含む先端技術のナレッジを活かして、サービスの導入支援から運用まで一貫したサポートを提供していきます。

■ OGM 向け コミュニケーションデザイン 導入ステップイメージ

COMMUNICATION DESIGN



- ※1 国際カスタマーエクスペリエンス協会(ICXI:International Customer Experience Institute)は、カスタマーエクスペリエンス管理におけるグローバルなベストプラクティスを開発および共有するための国際組織です。デジタル化、SDGs、コンプライアンスなど、多様で絶えず変化する社会およびビジネス環境におけるサービスの世界基準を提供していくことを目的に、2005年に英国で設立されました。
- ※ 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