

2026 年 7 月 23 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

三菱UFJ銀行の顧客サポート戦略のアップデートを CX コンサルティングで支援 次期コンタクトセンターシステム構想も策定

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、株式会社三菱UFJ銀行(取締役頭取執行役員:大澤 正和、本店:東京都千代田区)に、消費者と直接の接点をもつ顧客サポート領域の戦略アップデートおよび、次期コンタクトセンターシステムの構想策定を支援しました。いずれも、顧客・エクスペリエンス(CX、顧客体験)、従業員・エクスペリエンス(EX、従業員体験)の向上を図る CTC の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」の提供によって実現しました。

三菱UFJ銀行では、顧客満足度の向上に向けて、利用者の目的や状況に応じた提供チャネルの拡大と、デジタル技術を活用した体験改革を進めています。店舗、アプリ、Web サイト、お問い合わせ窓口など利用シーンの多様化を踏まえ、どのチャネルでも同じ水準のサービスを提供できる仕組みの実現を目指しています。

今般 CTC が提供したコミュニケーションデザインは、顧客の行動やニーズを捉えた「顧客視点」と、サービスを提供運営する「企業視点」の両軸でのアセスメントを通して、理想的な CX/EX の姿を定義し、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。

本プロジェクトでは、現状の課題分析に加え、技術動向や将来的な変化を踏まえながら、顧客サポートの目指す姿と、その実現に向けたシステム構想について、以下①～③の策定を支援しました。

- ① 利用者の安心感・満足感を高め、継続的な利用につながる顧客体験の実現に向け、顧客サポートの目指す姿として「手間がかからない、一人ひとりの状況・ニーズなどに合わせた体験の提供」を定義。
- ② 高度な顧客サポートを支えるシステムとして、柔軟性のあるシステム基盤やデータ・AI 基盤、持続可能な運用体制の構想。
- ③ CX/EX や生産性の向上に向けた施策を整理し「AI の積極活用」、「システムの標準機能の利用を前提とした **Fit to Standard**^{※1}」、「顧客の声 (VOC^{※2}) の高度活用」を軸とした目指す姿の実現に向けたロードマップに加えて、クラウドシフトを前提とした、SaaS 製品活用の構想。

CTC は今後も、顧客サポート体制の見直しや運用高度化に向け、先端技術の活用ノウハウを活かしながら三菱UFJ銀行を継続的に支援し、CX/EX の更なる向上と生産性改善に貢献していきます。

＜カスタマーサポート戦略の作成支援の全体イメージ＞



- ※1 Fit to Standard:カスタマイズによる複雑化を抑え、安定した運用を実現するため、パッケージ製品の標準仕様に可能な限り業務を合わせる考え方。
- ※2 VOC (Voice of Customer):顧客から企業に寄せられる様々な意見や要望、感情、フィードバックの総称。アンケート、コールセンターへの問い合わせ、SNSの投稿、ウェブサイトのレビューなど、多岐にわたるチャネルから収集され、新商品開発や既存商品の改善、顧客体験の向上、マーケティング戦略の立案などに活用される
- ※ 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