

2023年1月4日

報道各位

ディー・クリエイト、オムニチャネル対応型のコンタクトセンター・プラットフォームサービスを『SMART CRM-Design Labs.』での提供を開始

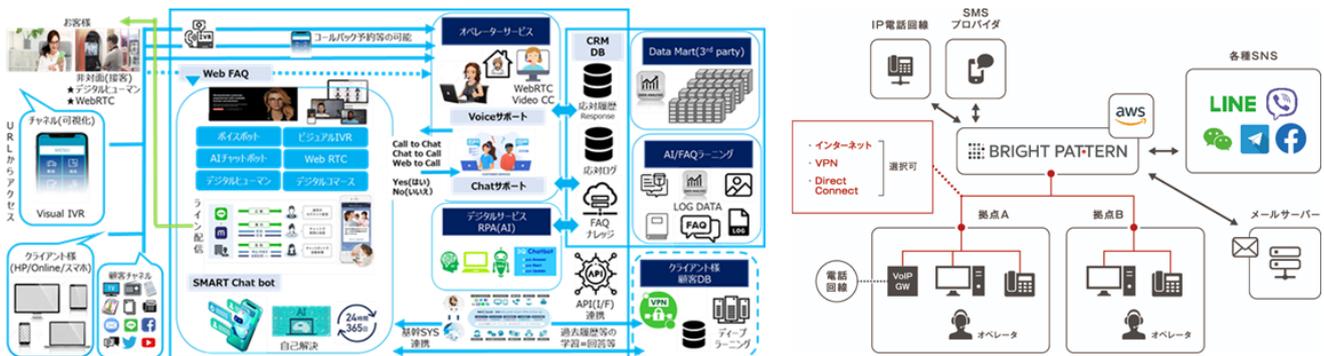
～ OMO 対応モデルの CX「顧客体験価値」向上へのサービス開発を CBA 社とアライアンスパートナーシップ～

株式会社ディー・クリエイト（本社：東京都港区、代表取締役社長：富田芳光）は、株式会社コミュニケーション ビジネスアベニュー（本社：神奈川県横須賀市、代表取締役 CEO：柴山 浩）と「オムニチャネルのサービス構築及び、OMO(Online Merges with Offline)時代の顧客接点へ対応するサービス開発」をするビジネス創出パートナーシップ体制を強化し、当社『SMART CRM-Design Labs.』において、BRIGHT PATTERN Inc.（本社：アメリカ合衆国サンフランシスコ、CEO マイケル マクロスキー）の提供する SaaS 型オムニチャネル・コンタクトセンター・プラットフォーム『Bright Pattern, Contact Center as a Service』を活用した顧客サービス接点の多様化に適応した「CX/顧客体験のシームレス化並びに、ストレスなサービスの提供を開始します。

■Bright pattern 活用のオムニチャネル対応サービスの内容

オムニチャネル・コンタクトセンターは、従来のチャネルに加えて最新のデジタルチャネルをサポートし、生活者(顧客)にできるだけ多くのオプションを提供する必要があります。従来のコールセンターチャネルには、音声通話と電子メールが含まれます。コンタクトセンターがサポートすべき新しいデジタルチャネルには、Web チャット、SMS、テキスト メッセージング、モバイル アプリ、メッセージング アプリ、ビデオ通話などがあります。これらのデジタルチャネルにより、ビジネスはより多くの顧客にリーチできるようになり、生活者(顧客)は、ビジネスとのコミュニケーションに使用したいチャネルを選択できるようになり、よりパーソナライズされた CX(カスタマーエクスペリエンス=顧客体験価値の向上)につながります。ソリューションシステム(紹介ビデオ)：<https://brightpattern.cba-japan.com/>

■SMART CRM-Design Labs. (Digital Hybrid Contact Center Platform)



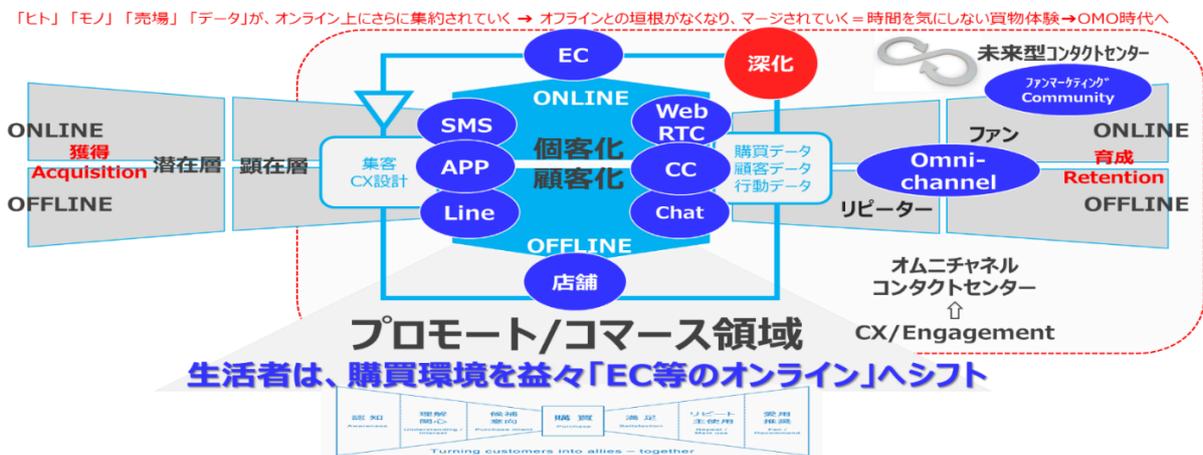
(注)クライアント企業様に業務及び、サービスに応じてカスタマイズ設計が必要になります。(応相談)

生活者(顧客)は、音声、電子メール、チャット、SMS などの従来のチャネルだけでなく、ボット/RPA、ビデオ チャット、ソーシャル メッセージングなどの新しいチャネルでも、簡単に個人的な会話を行うことができることを期待し、対応のストレスに加えて、シームレスにスムーズな対応を望んでいます。それは企業の顧客にとってシンプルで且つ簡単な仕組みを構築しなければなりません。誰もがオムニチャネルについて話しますが、Bright Pattern は、それを顧客に簡単かつシンプルに提供し、実現をすることを可能にしました。より充実した CX(Customer Experience：顧客体験価値)の向上をサービス提供することが最も重要になってきます。

## ■ダイレクトマーケティングビジネスの進化<コマース領域のオンライン接客とID 統合(OMO 時代)>



ダイレクトビジネスや消費流通分野の環境での生活者(消費者)の購買体験や購買心理が、デジタル技術の進化やスマートデバイスの普及で、シームレス且つ、ボーダーレスによる環境が益々便利になり、拡充しつつあり、企業はその対応(OMO 適応型のオムニチャネルサービスのシステムやサービス基盤整備)が必要になる。



生活者の購買プロセスに至る顧客心理が、顧客体験環境での CX(カスタマーエクスペリエンス)に大きく影響を与え、online や offline での対応のいずれにおいても、特に面倒なプロセスのストレスを無く、利便性を重要視する取組みの在り方等の構築を確りと実行して、レポートやファンマーケティングサイト等「CRM や CEM : カスタマーエンゲージメント」への顧客価値への関係構築(リレーションシップ)へのチャネル統一化が最重要。

ディー・クワイートは、これからもクライアント様のパートナーとして最適なソリューション提供をおこなうことで DX(Digital Experience)をビジネスイノベータティブに支援し、CX(Customer Experience)やカスタマーエンゲージメント、生活者(顧客)のロイヤリティの価値向上および、成長ドライバーへ貢献してまいります。

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の登録商標または商標です。

### 【株式会社ディー・クリエイトについて】

ディー・クリエイトは、博報堂 DY ホールディングス傘下/大広グループの CRM 戦略企業であり、2000 年の創業以来、ダイレクトマーケティング事業 (TV Infomercial, Media Buying, Media Creative) 及び、CRM (Customer Relation-ship Marketing)、CEM (Customer Engaging Management) 事業をベースに優れた「メディアプロデュース力」、「マーケティング力」、「コンタクトセンターのマーケティング & オペレーション力及び、CX コンサルティング力」を有し、より高い顧客価値を提供することで、クライアント企業と生活者のリレーションシップの HUB となり、事業成長サポートやクライアント様のお客様の CX (Customer Experience : 顧客体験価値) の向上に努めて参りました。現在は、オフライン領域に加え、オンライン領域「EC・越境 EC、貿易・物流・倉庫等のフルフィルメント・オペレーション」迄のワンストップサービスの提供。その他、OMO (Online Merges with Offline) でのオムニチャネル対応や「AI や RPA 等」等、デジタル技術の活用で企業や生活者の変革・対応を支援する「ダイレクトビジネスのワンストップサービスとソリューション提供」を目指しています。

□URL : <https://www.d-create.co.jp/>

### 【株式会社コミュニケーション ビジネスアベニューについて】

コミュニケーションビジネスアベニューは、「Becoming Concierge for Business Integration : 「技術」だけでなく、「ビジネス」をインテグレーションしていきたくという想いを企業理念としております。私たちは単に「技術」や「システム」を売るのではなく、最新の技術を「道具」として、お客様の「ビジネスの目的を達成する」お手伝いをするを本来の役割と考えています。一步先のコンタクトセンター・ソリューションを提供致します。CBA は、世界中のコンタクトセンター最新技術にアンテナを向け、厳選したソリューションを日本の企業とお客様にローカライズしています。私たちは、「最先端のコンピュータービジョンソリューションを世界各国で導入している XEROX 社の系列会社 CareAR 社、および Bright Pattern 社、また、「AI による業務改善ソリューション」の先駆的プロバイダであるドイツ ITyX Solutions 社の正規販売店および認定サービスプロバイダーです。日本語と英語に加えて他の幾つかの言語で対応できる弊社エンジニアが、「お客様と海外メーカーのコーディネート役となり」きめの細かいサポートをおこなっており、海外のシステム製品であっても安心して導入・ICT サポートを提供しております。

□URL : <https://cba-japan.com/>

### 【Bright Pattern Inc. : ブライトパターンについて】

ブライトパターンは、世界 26 ヶ国以上において、12 の言語で様々な業種で導入。そして卓越した CX : カスタマーエクスペリエンスをサポートしています。Bright Pattern のテクノロジーは、業界で最もシンプルで強力なクラウドコンタクトセンタープラットフォームです。これは新たなニューディールで他とは異なり、迅速で簡単なカスタマーサービスを提供する方法に革命をもたらします。当社のテクノロジーと独自の Cloud 3.0 マイクロサービス・アーキテクチャーは、エンタープライズ・グレードの企業様向けのカスタマーサービスソフトウェアの構築に 25 年以上の経験を持つ、コンタクトセンター業界の著名なリーダーによってプロデュースされました。当社チームには、Genesys と Aspect でエンタープライズ コンタクトセンターソフトウェアを構築したエンジニアと、Front Range で CRM ソリューションを開発したエンジニアを保有。顧客の成功に深くコミットしているこれらの創設メンバーは、Bright Pattern に迅速に展開でき、非常に使いやすい機能豊富な顧客サービステクノロジーを構築するために何が重要かについての深い理解をしており、革新的なクラウドコンタクトセンターソリューションを提供し、企業が全ての通信およびメッセージングチャネルに亘って優れたカスタマーエクスペリエンスをかつてないほど迅速、かつ簡単(シンプル)に提供しています。当社は、コミュニケーションの技術革新と市場動向の最前線にいることを誇りに思っています。Bright Pattern は研究開発に戦略的な投資をおこない、これらのイノベーションを世界中の顧客やパートナーに提供しています。

□URL : <https://www.brightpattern.com/>

#### 【問い合わせ先】

株式会社ディー・クリエイト  
管理部 / 渋谷  
03-3437-8855〔代表〕

株式会社コミュニケーション ビジネスアベニュー  
マーケティング部 / 谷  
046-821-3362〔代表〕