

2021年9月2日  
りらいあコミュニケーションズ株式会社

りらいあコミュニケーションズ、ウェビナー  
「Relia Success+ 2021 Summer 顧客との価値共創が求められる今、  
3つのXが顧客価値を高める武器になる！」を開催しました

りらいあコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 網野孝、以下りらいあコミュニケーションズ)は、2021年8月27日、ウェビナー「Relia Success+ 2021 Summer 顧客との価値共創が求められる今、3つのXが顧客価値を高める武器になる！」を開催しました。

社会環境が大きく変動する中で、非対面型の顧客接点であるコンタクトセンターは、社会インフラとして認識されつつあります。顧客のニーズを的確に捉え、CX（顧客体験価値）を高めることが企業に求められており、より良いサービスを提供するためにはEX（従業員体験価値）も同時に高めることがポイントです。そしてこの両輪を支えるため、今やデジタル活用が不可欠です。

本ウェビナーでは、CX・EXの創造と、それを支えるDX（デジタルトランスフォーメーション）について、りらいあコミュニケーションズの事例を交えてお伝えしました。



Session1では、株式会社ラーニングイトの畑中伸介氏が、CXを最大化するサービス戦略について語りました。顧客体験を損なう「痛点」をカスタマージャーニーの中で明らかにし、改善することが重要だと述べ、従来の受け身のカスタマーサポートだけでなく、デジタルを活用した自己解

決率を上げるチャネル設計や、サイレントカスタマーへの能動的なアプローチが有効だとメッセージしました。また、既存顧客を維持できれば口コミでの新規顧客の獲得にもつながるとし、KPIとして新規顧客の獲得よりも既存顧客の維持に重きを置く考え方を紹介しました。

Session2 では、当社がデジタルを活用し、CX・EX 向上を実現したカスタマーサポート事例をご紹介します。今回の事例では、従業員の満足度向上には働く場所を選ばない在宅オペレーションが有効であったことを示し、セキュリティや研修への対応が必要ではあるものの、恒常化に向けた検討が求められるだろうと語りました。また、エンドユーザーの特性を見極め、最適なチャネル設計を考え抜いたカスタマーサポートこそ最高の顧客体験を提供できると述べました。それらを下支えするために DX は有効な手段だが、単にデジタルツールの導入にとどまらず、エンドユーザー視点と運用視点での設計が不可欠であると強調しました。

りらいあコミュニケーションズは、今後も従業員一人ひとりが能力を発揮できる職場づくりに励みながら、長年培ってきたコンタクトセンター運営の“現場力”とテクノロジーを組み合わせた高付加価値サービスを提供し、お客様企業とともに CX の高度化に取り組んでまいります。

### **りらいあコミュニケーションズが運営するメディア「Relia Success」では CX 創造のヒントや当社の事例・サービスをご紹介します！**

コンタクトセンター運営に課題を持つ企業様に向けて、CX を高める上で役立つデジタル活用のヒントや成功事例、CX 創造を実現するソリューションについてご紹介しています。

詳細は[こちら](#)

以上

#### **【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】**

1987 年設立の BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国 30 ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で 3 万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィスなどの顧客接点周辺の BPO サービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証 1 部上場（証券コード：4708）。

<https://www.relia-group.com/>

【問い合わせ先】  
コーポレート・コミュニケーション部  
岩本、坂井  
03-5351-7200（代表）