

2022年3月10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、コンタクトセンターを革新し、  
CX 創造を通じ企業競争力を高める「CX グランドデザイン」を発表

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、当社）は、お客様企業の CX 創造をより推進するため「CX グランドデザイン」を新たに策定しましたので、お知らせいたします。

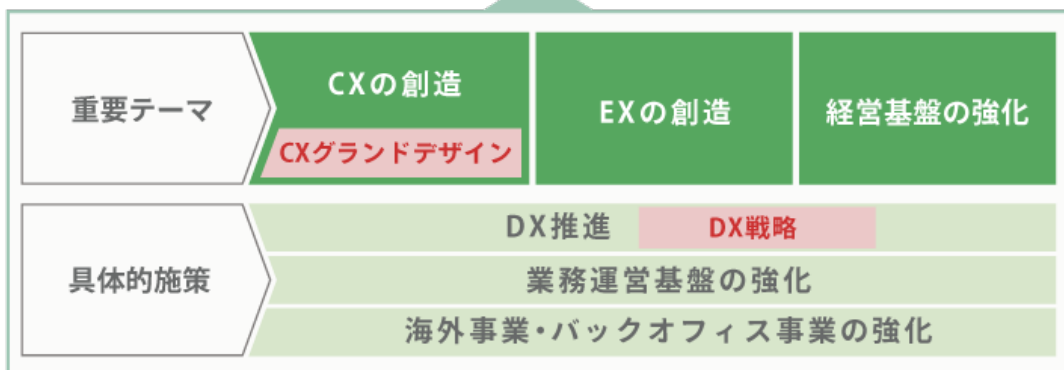
### ■ CX グランドデザインの位置づけ

今期よりスタートした中期経営計画では、「あらゆるステークホルダーにとっての“信頼 No.1 企業”へ生まれ変わる」をビジョン・ステートメントに掲げています。また、その実現に向け「CX の創造」「EX の創造」「経営基盤の強化」を重要テーマとして定めています。この度策定した「CX グランドデザイン」は、CX の創造を推進するにあたり、当社が考えるコンタクトセンターのあり姿とその実現方法を示したものです。

## 中期経営計画 2023

ビジョン・ステートメント

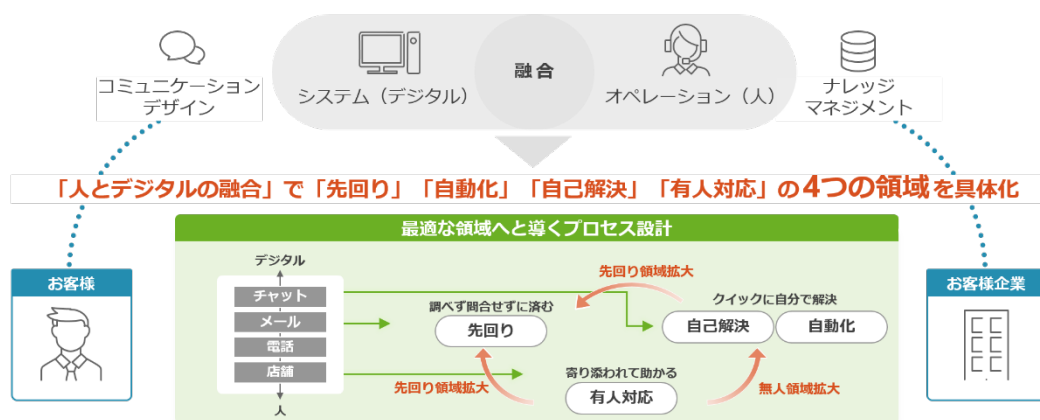
あらゆるステークホルダーにとっての  
“信頼No.1 企業”へ生まれ変わる



### ■ CX グランドデザインの概要

当社は、CX をヒトとデジタルによる「おもてなし」の高度化と考えています。ヒトならではの寄り添いにデジタルを組み合わせることで、お客様のニーズにマッチした快適な CX を創り上げていきます。その際重要になるのが、「調べず問合せずに済む先回り」、「クイックに自分で解決する自己解決と自動化」、「寄り添われて助かる有人対応」の4つの領域です。

## 「おもてなし」の高度化による体験価値の向上



当社はこれら4つの領域に対し、独自のコミュニケーションデザイン・メソッドを用いて、お客様企業と共に実態把握からソリューションの具体化までのプロセスを進めます。これにより、問合せだけに留まらず、その後にお客様が望む体験価値を向上させるカスタマーサポートを実現してまいります。

「CX グランドデザイン」の詳細につきましては、以下をご覧ください。

### ■ CX グランドデザイン

<https://www.success.relia-group.com/service/cx>

テクノロジーの進化や社会環境が変化する中、お客様と直接の接点を有するコンタクトセンターへの期待役割は、高まりつつあります。当社は人と社会を繋げる社会インフラの一翼を担う企業として、お客様企業と消費者とのエンゲージメントを高め、お客様企業のCX創造を支援してまいります。

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)