

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

2021年9月16日
一般社団法人サポートデジタル協会

カスタマーサポート業界のデジタル化を推進 「一般社団法人サポートデジタル協会」設立のお知らせ

カスタマーサポート業界のデジタル化を推進する一般社団法人サポートデジタル協会（Support DX Initiative、略称SDI）の発足をお知らせいたします。SDIの活動を通して、カスタマーサポートとデジタルに精通した人材を増やし、業界のデジタルリテラシー向上やデジタルチャネルの浸透に貢献してまいります。



■設立背景

コンタクトセンターを中心とするカスタマーサポートの現場では、スマートフォンの普及を背景に、電話を中心とした運営から、チャット対応・チャットボット・ボイスボットなどデジタルチャネルの提供を迫られています。

海外企業ではノンボイスチャネル（電話以外での対応）の活用が積極的に進められており、電話対応比率が現状62%、2年後には50%にまで低下する見込みです。一方、日本は現状78%と依然高く、2年後の見込みでも60%に留まる見込みとなっており、グローバル全体からみても大きく遅れをとっています。（※）

ノンボイスチャネルの活用には、各チャネルでどのような顧客・用件を対応すべきかチャネルの役割を定義し、顧客属性に応じたカスタマージャーニーの設計が欠かせません。カスタマーサポート業界は、セールス・マーケティングやバックオフィス領域と比較してデジタル化が遅れており、こうした取り組みをリードする人材の育成が大きな課題となっています。

このような状況の打破に向け、カスタマーサポートの先進企業5社が集まり、2019年末より勉強会として業界全体の活性化に向けた議論を始めたのがはじまりです。2020年に入ってからにはCovid-19の影響を受け、クラウド化・在宅化の流れも加わり、カスタマーサポート業界のデジタル化は更に加速しました。この潮流を本格化さ

せ、より多くの企業や有志と連携しながら業界の発展に貢献することを目的に、このたび一般社団法人サポートデジタル協会として組織化するに至りました。

※出典: デロイトトーマツ グループ『2021 グローバルコンタクトセンターサーベイ』

■主な活動内容

カスタマーサポート業界の行動変革を促すべく、以下の活動を中心とした取り組みを計画しております。

- ①アワードイベント「Support DX Summit」を通じたベストプラクティスの表彰
- ②認定資格制度の開発・運営による標準化推進とサポートデジタル人材の育成
- ③デジタルコンテンツの配信による業界全体の啓蒙
- ④会員企業の交流による業界活性化

■幹事企業

SDIは下記の5社が幹事企業で発足いたしました。今後、会員制度を整備し、カスタマーサポート業界に携わる多くのみなさまとの議論や交流を重ねながら業界の標準化や人材育成に貢献してまいります。

・株式会社AI Shift (<https://www.ai-shift.co.jp>)

2019年に設立したサイバーエージェントのグループ企業。

「AIを民主化する」をミッションに掲げ、自社開発の対話型AIを活用したボイスポット事業/チャットポット事業を展開。



・カラクリ株式会社 (<https://karakuri.ai/>)

「今までにないカラクリで世の中を豊かに」をミッションに、チャットボットからデジタルシフトを加速するカスタマーサービス革命AI「KARAKURI」を展開。



・プライムフォース株式会社 (<https://primeforce.co.jp>)

カスタマーサポート領域で、システムと運営面から真の価値を導くコンサルティングファーム。コールセンターマネジメントと資格制度の専門家として業界をリード。



・モビルス株式会社 (<https://mobilus.co.jp>)

2021年9月マザーズ上場。テクノロジーでカスタマーサポートを新しくする、The Support Tech Companyです。

コンタクトセンター向けSaaSプロダクト(モビシリーズ)などのCXソリューションを提供。



・りらいあデジタル株式会社 (<https://relia-digital.com>)

国内BPO事業者トップグループりらいあコミュニケーションズグループ。

チャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント(R)」を主軸に、高品質なデジタルエクスペリエンスの実現に向けた構築・運用サービスを提供。



■組織概要

法人名: 一般社団法人サポートデジタル協会 (略称SDI)

代表理事: 向川啓太

設立: 2021年9月(設立登記中)

URL: <https://dx-initiative.jp/>

■SDI設立にあたり(代表理事: 向川啓太)

カスタマーサポート業界は労働人口の不足やAI活用などを背景に大きな変革期を迎えております。この数年でIT企業や他業種からの参入を通じて、業界を支える仲間の多様性は広がりました。幹事企業含めたみなさまと一緒に、単純な自動化やAI活用が目的ではなく「センターで働く人が楽に、生き活きと働けるためにテクノロジーを活用して欲しい」という想いを語ってくれます。こうした輪を広げ、カスタマーサポートの現場を支える仕組みに貢献していきたいと考えております。

【本リリースに関する問い合わせ先】

Webサイトのお問い合わせフォーム (<https://dx-initiative.jp/>) よりご連絡ください。