

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

2021年10月XX日
一般社団法人サポートデジタル協会

『Support DX Summit 2021』受賞企業が決定！

～徹底的な顧客目線のUXを提供したヤマト運輸が『The Summit 2021』を受賞～

一般社団法人サポートデジタル協会(略称:SDI)は、デジタルチャネルを活用した革新的なサポート体験を表彰するイベント「Support DX Summit2021」を2021年9月30日(木)に開催し、受賞企業が決定いたしましたことをお知らせいたします。



■考え抜かれたユーザー視点で4,800万人の巨大サービスを運用するヤマト運輸が大賞を受賞

本イベントでは、受賞企業の取り組みがプレゼンテーションによりライブ配信され、その後に審査員6名の審議により大賞である「The Summit2021」を決定いたしました。

ヤマト運輸株式会社は、デジタルチャネルを活用して配送サービスの手軽さと利便性を向上させるとともに、ドライバーと会話していると勘違いするユーザーも出てくるほど親しみやすいUXを実現しています。ドライバーとお客様の会話パターンを徹底的に分析するなど、ユーザー目線でのDXが高く評価され、受賞にいたりました。

■最終選考に残ったSupport DX Award 2021受賞企業

一次選考にて選出された30社の中から、最終選考に残った以下のノミネート企業各社には、素晴らしい取り組みを高く評価し、Support DX Award 2021が贈られました(五十音順)。

・Wix.com Ltd.

「スマートレーティング」等の独自技術で課題解決の先を行くサポート体験を提供。

・株式会社SBI証券

チャットボットとWeb接客でエフォートレスサポートを実現。

・株式会社セブン銀行

口座開設が5日から10分に短縮！

eKYCなどのテクノロジーと有人監視の組み合わせでエフォートレス化を実現。

・ソニー損害保険株式会社

CXとEXの両輪でプロフィットセンターへの道を開く。

・福井県

電話DXにより突発的な大雪や災害時の情報インフラを強化。方言や独特の言い回しにも対応。

・株式会社ベネッセコーポレーション

忙しい子育て世代に合わせたデジタルサポートの拡充。導線のシンプル化と同時にデータ統合により真のオムニチャンネル化を実現。

・三井ダイレクト損害保険株式会社

VoCの徹底的な収集・分析でノンボイスの利用を誘発し、デジタル利用比率は4倍に。お困りごとの先回り察知によるサービス向上も実現！

・株式会社三越伊勢丹

コロナ禍の逆風の中、百貨店コンシェルジュの接遇をデジタルで再現し、地方顧客のリーチやカルテ化など新たな可能性を開く。

■審査員総評(※一部抜粋)

【株式会社ミックデザインワークス 代表取締役 三木 香氏】

コロナ禍でリモートが急速に伸びたためにサポートDXも急成長を余儀なくされたと思う。単に便利・スムーズという変革を求める時代から、ブランドとしてどう好きになってもらえるのかが重視されているように感じる。人が企業やブランドに接触する気持ちは、悩みの深さや状況によって様々。そこが見極められていれば、ブランドがどういう姿になるべきかが自然と見えてくると思う。

デジタルの世界になった途端に、気持ちや感情を汲み取る部分がポロリと落ちてしまい、「便利に」「スムーズに」という部分だけがスタートダッシュに出てしまいがちだが、この気持ちや感情を汲み取ることを混ぜていけば、体温や愛情があるサービスとしてブランドがより成長すると感じた。

【LINE株式会社 AIカンパニー CEO 砂金 信一郎氏】

LINEに来て5年ほど経つが、当時はLINEというとお友達との会話、企業が広告とかクーポン送りつけるだけのツールだった。この5年の間にカスタマー対応の在り方が変わり、非常に感慨深い。

しかしながら、プレゼン内容を見ている、ファクトベース・数値ベースのところはまだまだ電話。台湾のオードリー・タン氏も「人間がシステムの都合に合わせて何かを強制されるのは良くない。システムが人間のニーズの多様性に合わせて、しなやかであるべきだ。」と言っているが、まさにそう。今回はツールベンダー側の企業も携わっているが、協力し合いながら自動化をしつつ、オペレーターの方が心地よいユーザー体験を作るためにサポートできるツールがどうあるべきかを考えていきたい。次回開催時には、より進んだ多くの事例を見れることを楽しみにしている。

【東京大学 経済学部准教授 大木 清弘氏】

自分自身、DXの素晴らしい事例にこの短期間でたくさん触れる機会となり、非常に光栄に思う。皆様の取り組みを伺い、顧客体験を素晴らしいものに変えていくだけではなく、その内部にいる方々の働き方や組織、さらに言えばビジネスモデルさえも変え得るような、まさに経営にインパクトを与える取り組みを皆さまがされていると改めて知り、それだけの影響力のある最新、かつ企業の変革につながるトリガーとなり得る、素晴らしい取り組みであると考えている。

変革には様々な困難が組織の中にあるが、これから先の日本の、世界の新しい経営や企業の在り方を作っていけると良い。是非これからも取り組みを継続して行って欲しい。

【一般社団法人カスタマーサクセス推進協会 代表理事 大坂 祐希枝氏】

お客様の満足度・お客様企業の成功を導き出すことで企業も成功していく、その循環を作っていく流れがカスタマーサクセスだが、今回はカスタマーサポートが中心と聞いていたものの、全てカスタマーサクセスと読み替えて成立できるという印象を持った。

その中でとても印象的だったのは自治体が含まれていたこと。カスタマーサクセスは企業の成功と考えられがちだが、自治体・学校・病院などの公共のお客様の成功によって社会が良くなっていくという循環もカスタマーサクセスだと感じた。日本の自治体は自分たちでDXに取り組むにはスリム化する傾向にあるが、このSDIを構成している5社のような企業がいいコンテンツや考え方を提供していき、社会全体のカスタマーサクセス化が図られると良い。

【株式会社メルコイン Customer Service部 部長 山田 和弘氏】

どの発表も非常に興味深く面白い発表だったと心から感じている。この1~2年、コロナの影響で世の中が強制的にアップデートされ、そういった中で我々のビジネスも変化し、新しいものに対応できていると思うが、今後も続いていく。DXという取り組みも新しい感じがするが、今までもやってきている部分でありつつ、これからはもっと取り組んでいく、普遍的に変わらない改善としてやっていくのだろうと感じた。

そのなかでも、お客様体験がより良いものとなり、我々の生活や営みが変わる過程を、今回プレゼンをした9つの会社がリードされていると思った。こういった取り組みが、日本や世界全体に広がっていくと良いと思いながら話を聞いていた。

■次回開催に向けて

先進的なサポートDXの取り組みにスポットライトを当てることを目的に、第一回の「Support DX Summit」を開催いたしました。次回は、アワード形式のプレゼンテーションだけでなく、参加者間のコミュニケーションを創出するインタラクティブな「フェスティバル形式」を計画しております。よりパワーアップした第二回にご期待ください。

■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

活動概要：

- ・カスタマーサポート領域におけるデジタル人材の育成
- ・先進的なDX事例の発掘・研究のためのアワードイベントの開催
- ・資格制度の企画・運営、ならびにコンテンツの配信

幹事企業：

- ・株式会社AI Shift
- ・カラクリ株式会社
- ・プライムフォース株式会社
- ・モビルス株式会社
- ・りらいあデジタル株式会社

URL：<https://dx-initiative.jp/>

【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よりご連絡ください。

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