



ネットイヤーグループ株式会社
NTT テクノクロス株式会社

2022 年 10 月 14 日

報道関係各位

消費者の声からエフォートレスな デジタルチャネルを提案するコンサルティングを強化 ～ネットイヤーグループと NTT テクノクロスが業務提携～

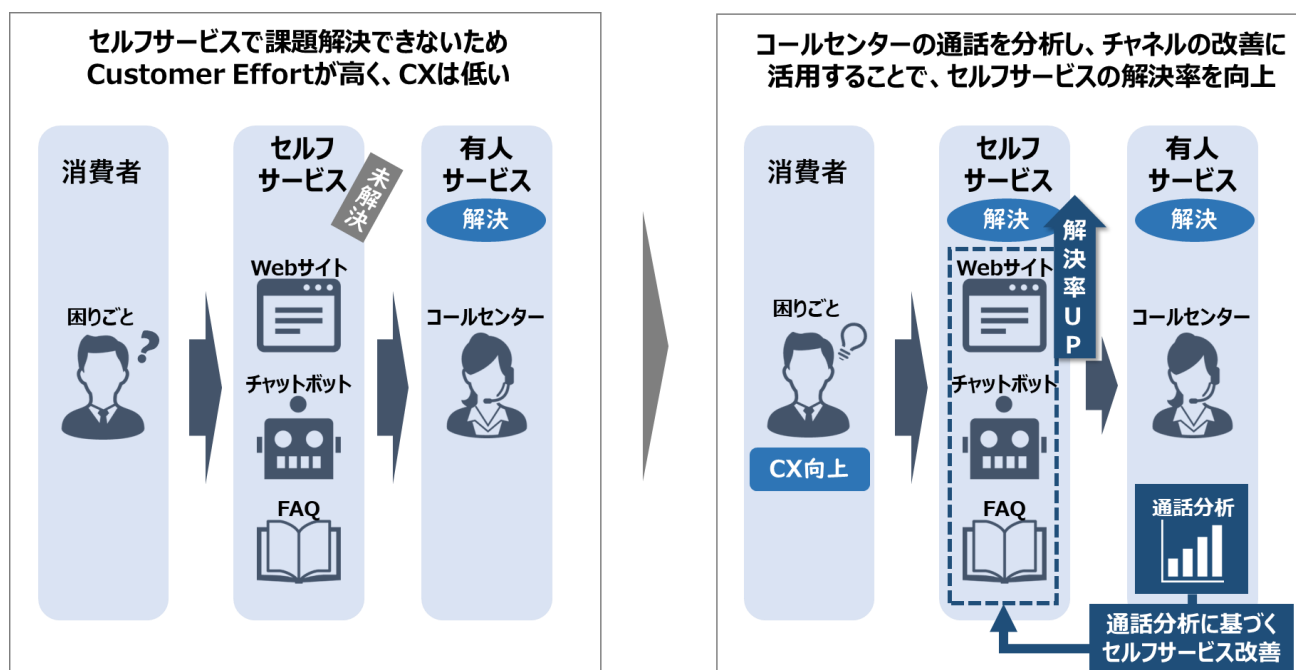
デザイン思考による UX デザインで企業のマーケティング活動を支援するネットイヤーグループ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO：佐々木裕彦、以下：ネットイヤーグループ）と NTT テクノクロス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑名栄二、以下：NTT テクノクロス）は、消費者の声を分析し、消費者の困りごとを消費者自身で無理なく解決できるエフォートレス*1 なデジタルチャネルの実現に向けたコンサルティングの強化を目的に業務提携しました。

<背景>

コロナ禍を契機に非接触・非対面の行動へと変化しデジタルシフトが加速する中で、消費者がデバイスを通じて自己解決（困りごと解決、変更手続き、見積書発行など）を図るデジタルセルフサービスが拡大しています。デジタルセルフサービスには簡便性や高い解決率が求められ、顧客満足度の向上や解約率の低減にも影響します。また、コールセンターへの問い合わせ理由の約 65%は「Web サイトを活用しても解決できず電話をした」との調査結果（参考：株式会社リックテレコム「コールセンター白書 2020」）からも、デジタルセルフサービス化を進めるためには、真の課題把握とユーザーエクスペリエンス（顧客体験）の考慮が重要となります。

それらを踏まえたデジタルセルフサービスの構築を実現するコンサルティングサービスの提供に向けて、カスタマーエクスペリエンス（顧客体験価値）やデジタルマーケティング領域におけるノウハウを持つネットイヤーグループと音声認識の技術力や分析力を持つ NTT テクノクロスが業務提携することとなりました。コールセンターに寄せられた消費者の声を分析し、Web サイト、チャットボット、FAQ などのデジタルチャネルの改善を図り、デジタルセルフサービスの構築を支援するコンサルティングサービスを展開していきます。

デジタルセルフサービスの改善により消費者にて解決率を向上



<業務提携の概要>

NTT テクノクロスが提供する「ForeSight Voice Mining (フォーサイト・ボイス・マイニング)」によりコールセンターに寄せられた消費者の声の分析に基づき、ネットイヤーグループが問い合わせ内容ごとにカスタマージャーニー*2 マップを用いてタッチポイント (Web サイトやチャットボットなどの接点) を可視化して分析し、デジタルセルフサービス分野において改善すべき課題を抽出して改善するコンサルティングサービスを推進します。今後 3 年間で 30 社の導入をめざします。

*1: エフォートレス

サービス利用時において消費者の負担を最小限にし、快適である状態のこと。

*2: カスタマージャーニー

消費者が商品・サービスを知り、実際に購入・利用するまでのプロセスです。

その体験を時系列に可視化したものが「カスタマージャーニーマップ」で、タッチポイントや具体的なユーザーの行動、行動に伴うユーザー心理や課題などを記述します。

* 「ForeSight Voice Mining」は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。

* 記載されている商品名・会社名などの固有名詞は一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。

■ネットイヤーグループ株式会社 会社概要

ネットイヤーグループは、「ビジネスの未来をデジタルで創る。ビジネスの未来をユーザーと創る。～ユーザーエクスペリエンスからすべてが始まる。～」をミッションとして、デジタル時代のマーケティングコンサルティング、デザイン思考による UX、サービスデザイン、システム開発、マーケティングツールの企画販売などを通じ、企業のロイヤルティマーケティングやエンゲージメント強化のご支援をしています。

本社 : 東京都中央区銀座 2-15-2 東急銀座二丁目ビル
代表者 : 代表取締役社長 CEO 佐々木裕彦
設立 : 1999年7月7日
資本金 : 5.7億円
従業員数 : 連結176名(2022年3月31日現在)
事業内容 : コンサルティング、デジタルコンテンツの企画制作、システム開発、マーケティングツールの企画販売、データ解析・効果測定、ソーシャルメディアマーケティング支援
ホームページ : <https://www.netyear.net/>

■NTTテクノクロス株式会社 会社概要

NTTテクノクロスは、NTT研究所の先端技術を軸として、世の中の優れた技術やサービスを掛け合わせ、「まじわる力で 未来を創る」ソフトウェア開発企業です。お客様の真の課題をともに追究し、コンサルティングから設計、システム開発、運用・保守までをトータルでサポートします。

本社 : 東京都港区芝浦 3-4-1 グランパークタワー
代表者 : 代表取締役社長 桑名 栄二
設立 : 2017年4月1日
資本金 : 5億円
従業員数 : 1,860名(2022年3月末日現在)
事業内容 : 情報通信システム、ソフトウェア、ハードウェアの開発、販売等
ホームページ : <https://www.ntt-tx.co.jp/>

■報道関係のお問い合わせ先

[ネットイヤーグループ株式会社]
担当 : 佐野
TEL : 03-6369-0500
MAIL : pr@netyear.net

[NTTテクノクロス株式会社]
経営企画部 広報室
TEL : 045-212-7273
MAIL : x-sal-pr-ml@ntt-tx.co.jp

共同リリースのため、重複して配信される場合がございますが、あらかじめご了承ください。