

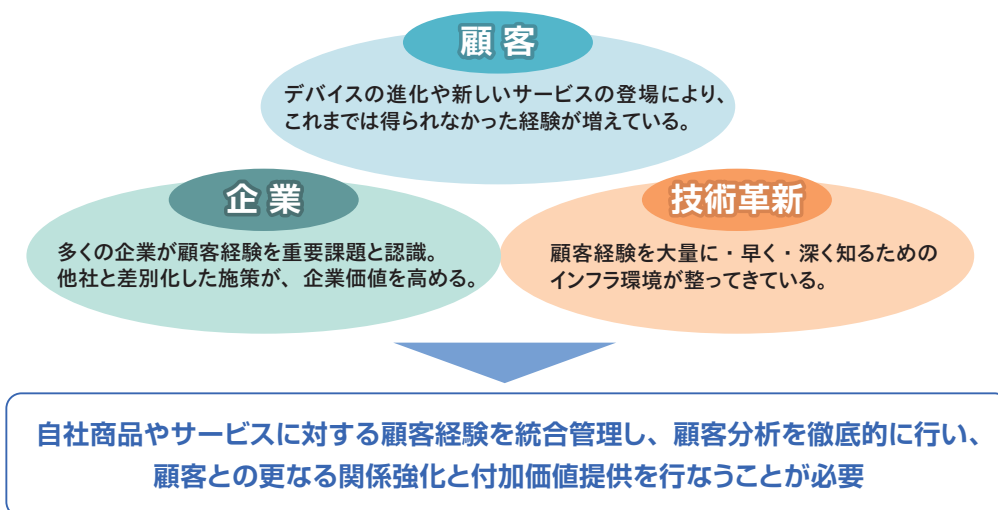
顧客経験統合プラットフォームの活用による フロント強化支援サービス

顧客との関係強化を図るためには、企業が知り得る顧客の一面のみならず、顧客が自社や自社商品から受けている一連の経験を理解することが重要です。現在多くの企業が顧客経験の理解を深めるべく、様々なソリューションに目を向けていますが、これらの新たなソリューションを正しく理解し、スピード感を持って導入することは容易ではありません。

アビームコンサルティングでは、顧客経験管理フレームワークに基づき、データ収集、CRM 連携を行うクラウド型顧客経験統合プラットフォームを提供します。本サービスの活用により、企業は場所・時間にかかわらず顧客に起きている経験をタイムリーに検知し、的確な営業活動やプロアクティブなサービス活動を実現するプラットフォームを短期間で立ち上げることが可能となります。

なぜ今、「顧客経験」が重要なのか

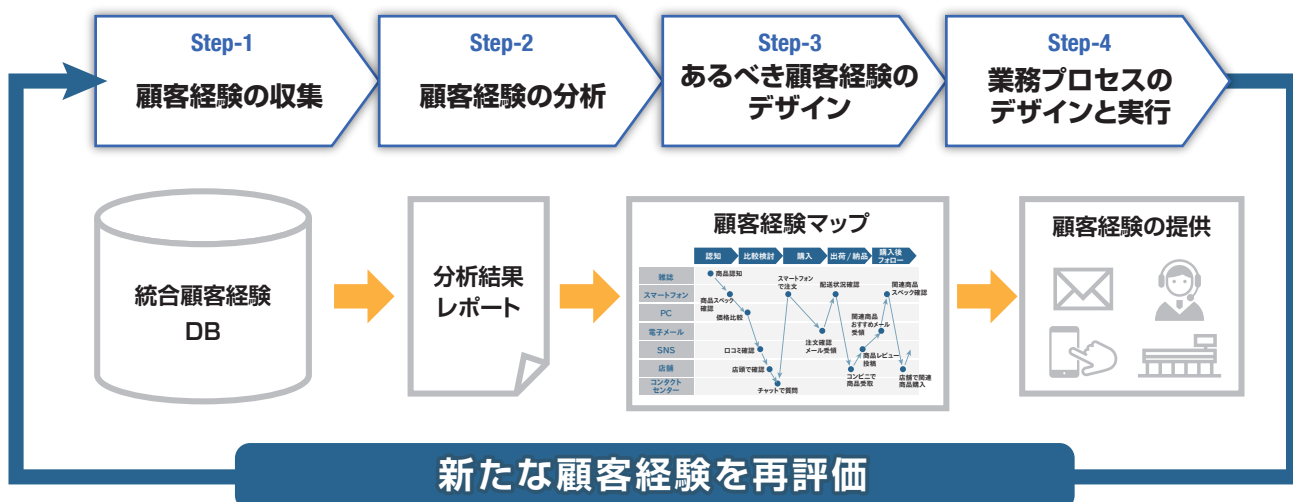
顧客の変化、技術革新に対応し、他企業に対して先手を打って顧客との関係強化、付加価値提供を行っていくことが必要です。



顧客経験の改善サイクル

顧客経験の改善は、「顧客経験データの収集」⇒「顧客経験の分析」⇒「あるべき顧客経験のデザイン」⇒「業務プロセスのデザインと実行」をサイクリックに実施します。

顧客経験の改善サイクルは企業の視点ではなく、あくまでも顧客の視点から施策の優先順序を決定し、顧客経験の改善につながる業務プロセスの再設計までを実施することが重要です。



顧客経験統合プラットフォームの特徴

アビームコンサルティングは、顧客経験を統合管理しアクションにつなげるための基盤をクラウド型で提供します。

先端ソリューションを統合して提供

顧客接点に関連する最先端のソリューションを、統合パッケージとして提供。
スムーズな情報の連携を実現するとともに、個別構築のリスクとコストを低減する。

クラウド型でクイックスタート

顧客経験の改善には、現状の顧客経験を知る必要がある。クラウドサービスとして提供することにより、DWHやシステム構築の時間が短縮されるため、直ちに着手し、より多くのPDCAサイクルを回すことが可能になる。

アクションにつながる仕組み

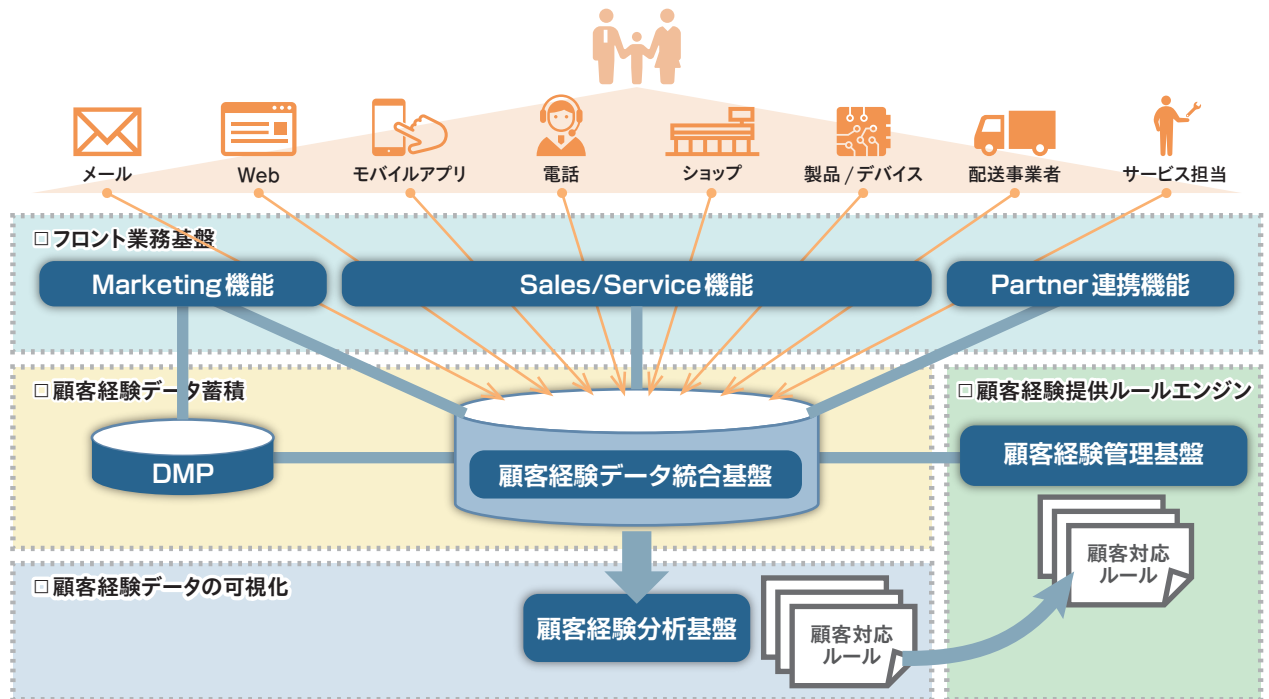
単に顧客経験の情報を蓄積するだけではなく、高度な分析による顧客対応ルールの導出により、「顧客経験を向上させるためにとるべきアクション」につなげる。

ノウハウの詰まったテンプレート

アビームコンサルティングの業界ノウハウ(インダストリーフレームワーク)に基づく業務プロセス連携やCRMフレームワーク(標準的な顧客分析の手法やダッシュボードのチャート等)、アクションに繋げるための経験・ノウハウを基盤に盛り込み、テンプレートとして提供する。

全体機能構成イメージ

クライアントのニーズや今後のCRM戦略に基づき適切なアーキテクチャを選択します。



実現アプローチ(クラウド型でクイックスタート)

すぐに収集可能な顧客経験データを集約し、分析・改善施策立案・業務プロセス改善サイクルをクイックに構築します。段階的に顧客経験の収集チャネルを増やし、目指すべき顧客経験に近づけていきます。

