

SCSK

夢ある未来を、共に創る。

ITが創り出す『おもてなし』の未来

～的確なエクスペリエンスデザインの為のサービス&テクノロジー～

SCSK株式会社

ビジネスサービス事業部門

ビジネスサービス事業本部

副本部長 萩原 照久

会社概要



社名 : SCSK株式会社
代表取締役社長 : 中井戸 信英
本社所在地 : 東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント
設立 : 1969年10月25日
資本金 : 211億5千2百万円
取引所 : 東京証券取引所 市場第一部
2013年度業績予想 : 2,800億円(2013年3月期 第3四半期決算短信より)

2011年10月より以下の2社が合併しSCSK株式会社となりました

旧:住商情報システム株式会社(SCS)

旧:株式会社CSK

国内GDPは
20年も横ばい



止まらない
コモディティ化

差別化/リピート化の手法として
良質な顧客体験の提供が重要

『おもてなし』は有効な概念のひとつ

SCSKはITとサービスで
ビジネスにおける『おもてなし』をサポート

1:おもてなしとは？

おもてなし

「モノをもって成し遂げる」に美化語の「お」を加えた言葉

「表も裏もない」心でお客様に対応すること

商品

機能

接客

品質

サービス



2:おもてなしの例 ～茶道より～

茶道では、亭主(ホスト)が客(ゲスト)に喜んでもらう為に
様々な要素を考慮して、茶会全体をコーディネートする

どんなお客様
味の好みは？
色の好みは？
時間は？季節は？
気温は？寒い？

おもてなしの
心

茶道具はどれにする？
茶室はどうする？お香は？室温は？
掛け軸は？お花は？

おもてなしの
要素



3:現実のビジネスでは

客

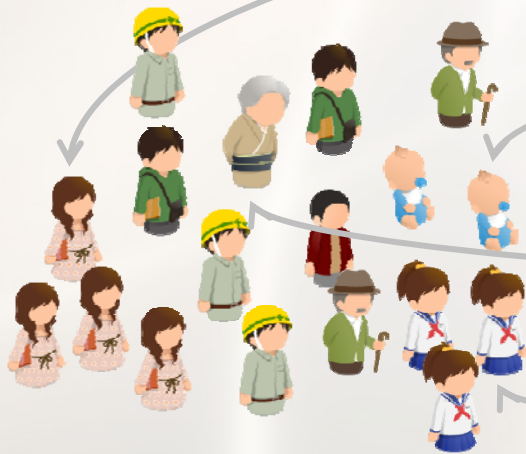


亭主



数人:1

顧客



組織



n:n

4:「おもてなしの心」とは顧客を知ることから

顧客

情報源の例

情報源の特徴

市場調査



全体の深い情報

対面接客 + 顧客カルテ



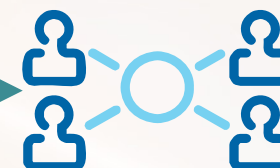
“個”客の深い情報

非対面接客 + 対応履歴



“個”客の深い情報
全体の浅い情報

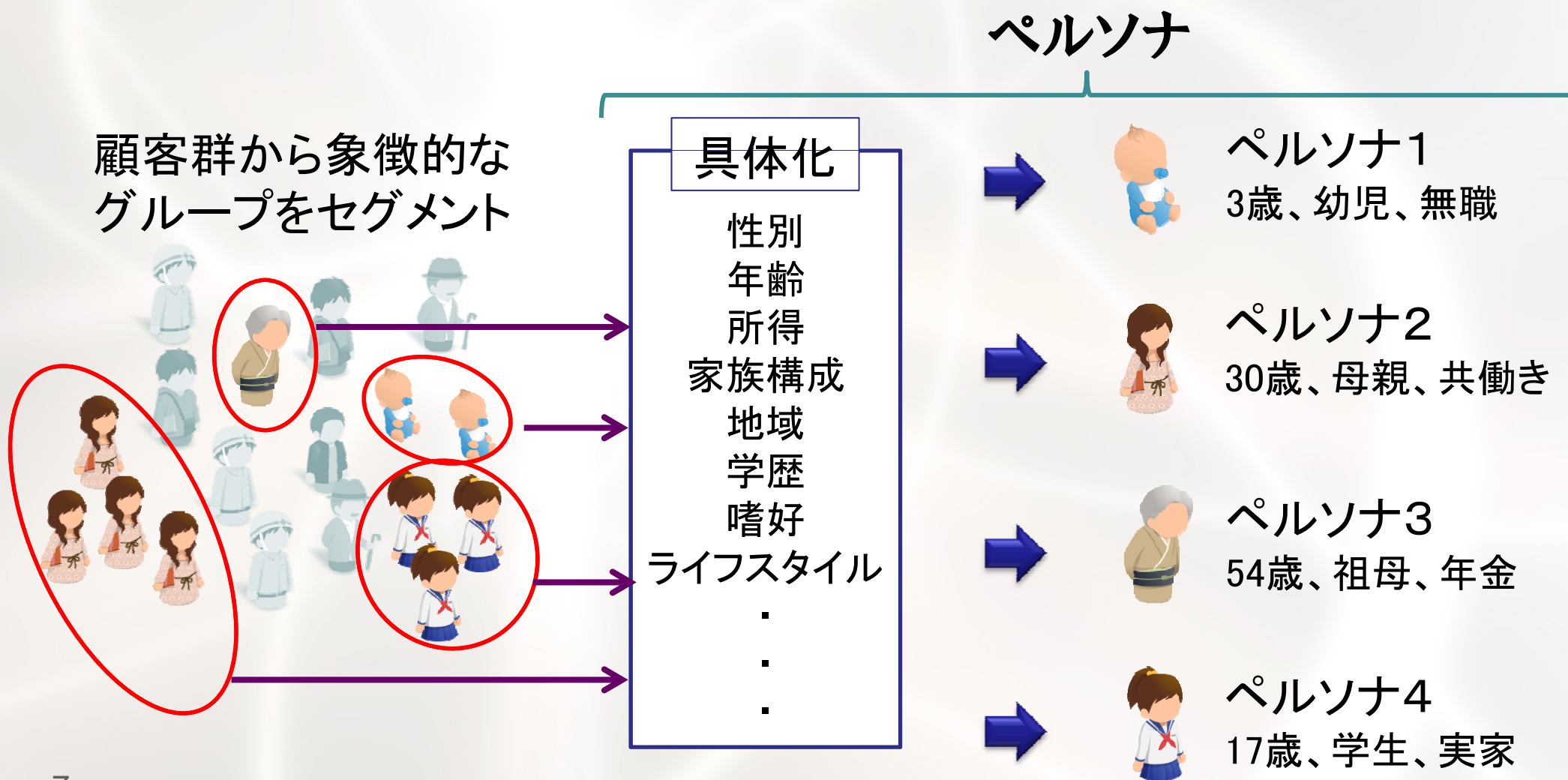
ソーシャルメディア



“個”客の浅い情報
即時性の高い情報

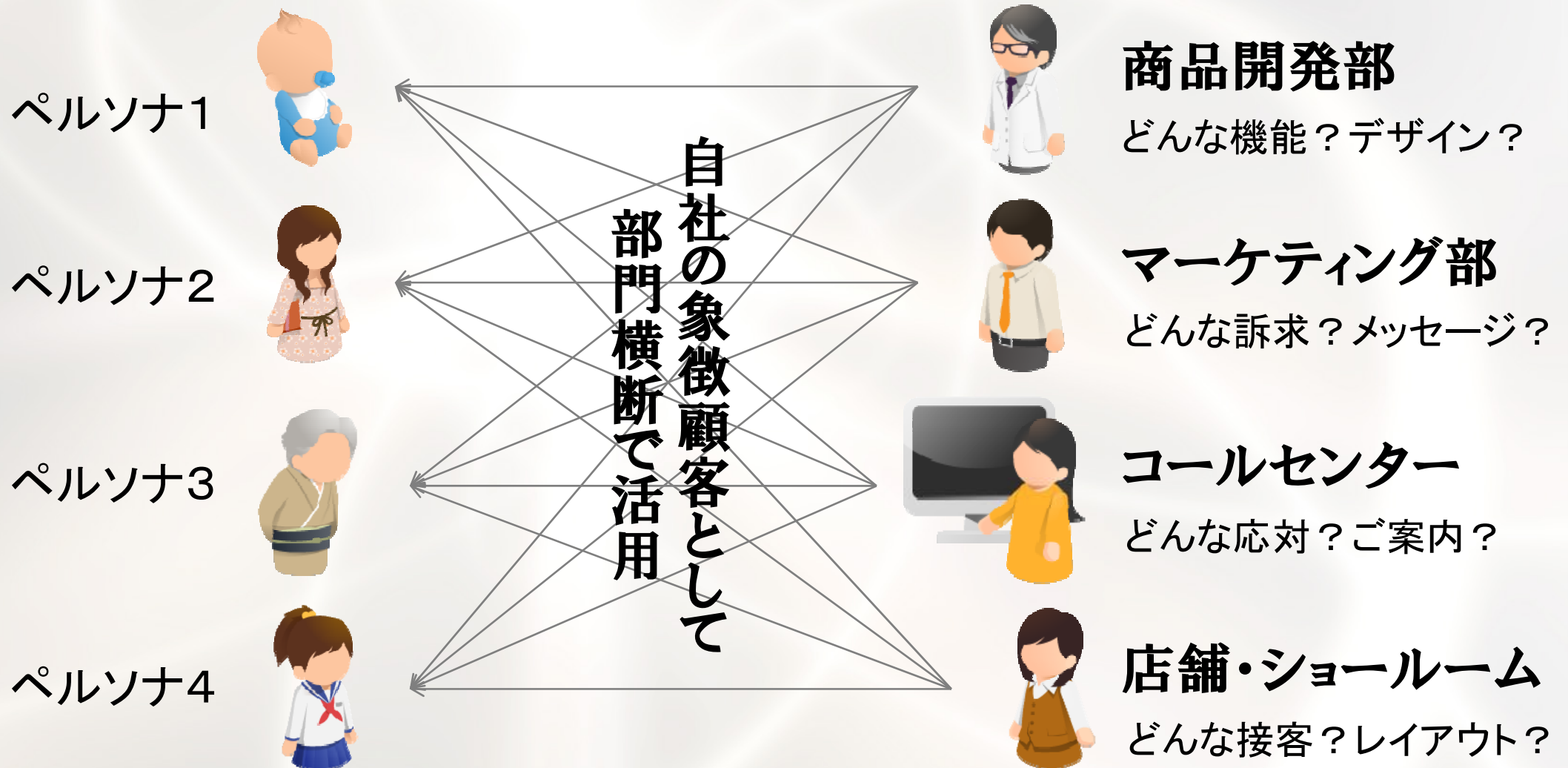
5:膨大な情報から「顧客」を知る手法

WEB開発や、流通サービス業で活用が進んでいる
「ペルソナ手法」は有効なアプローチの1つ



6:理想のエクスペリエンスデザイン

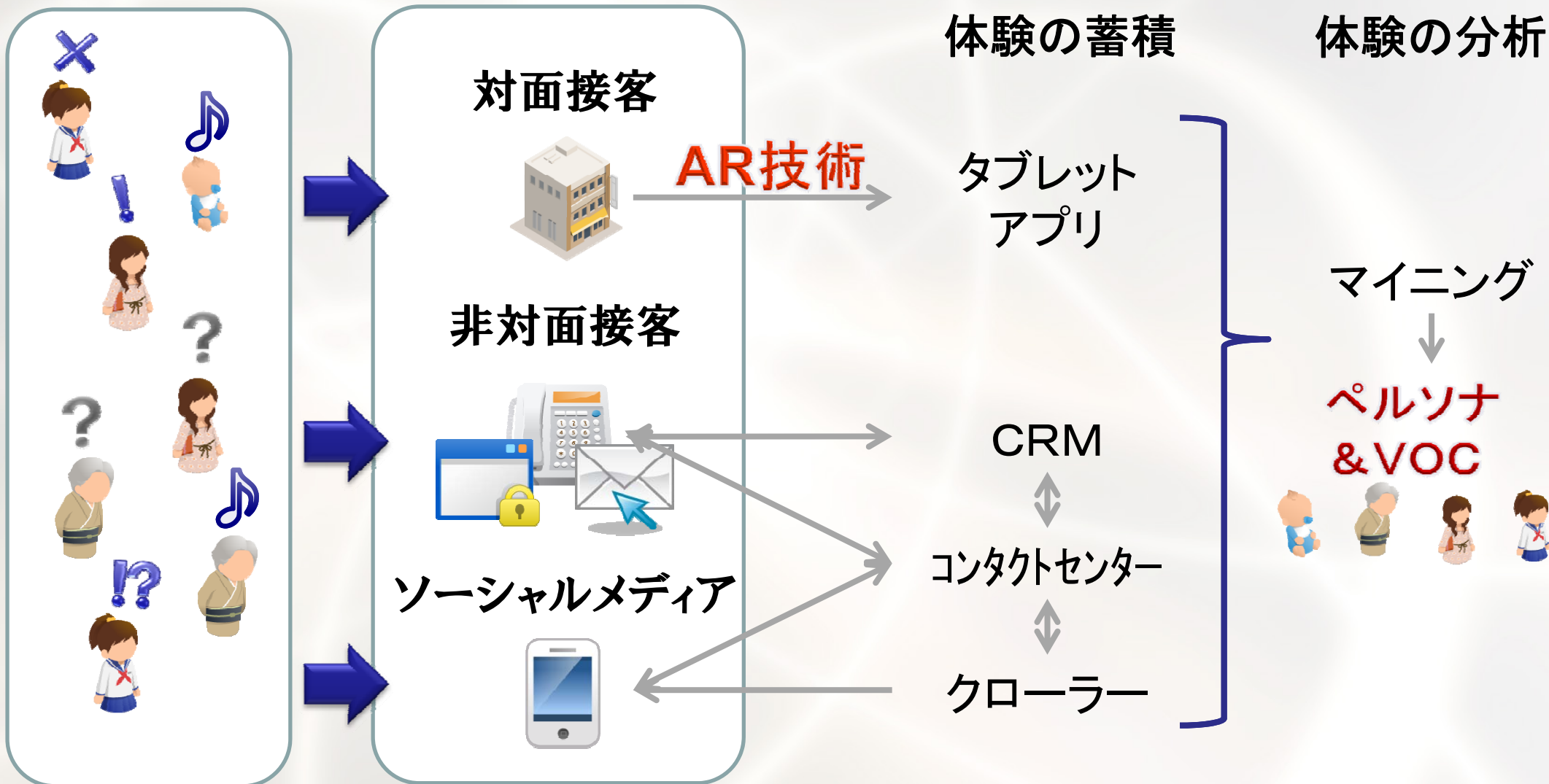
社内の各部署が、「おもてなしの心」で
「エクスペリエンスデザイン」を行う事が重要



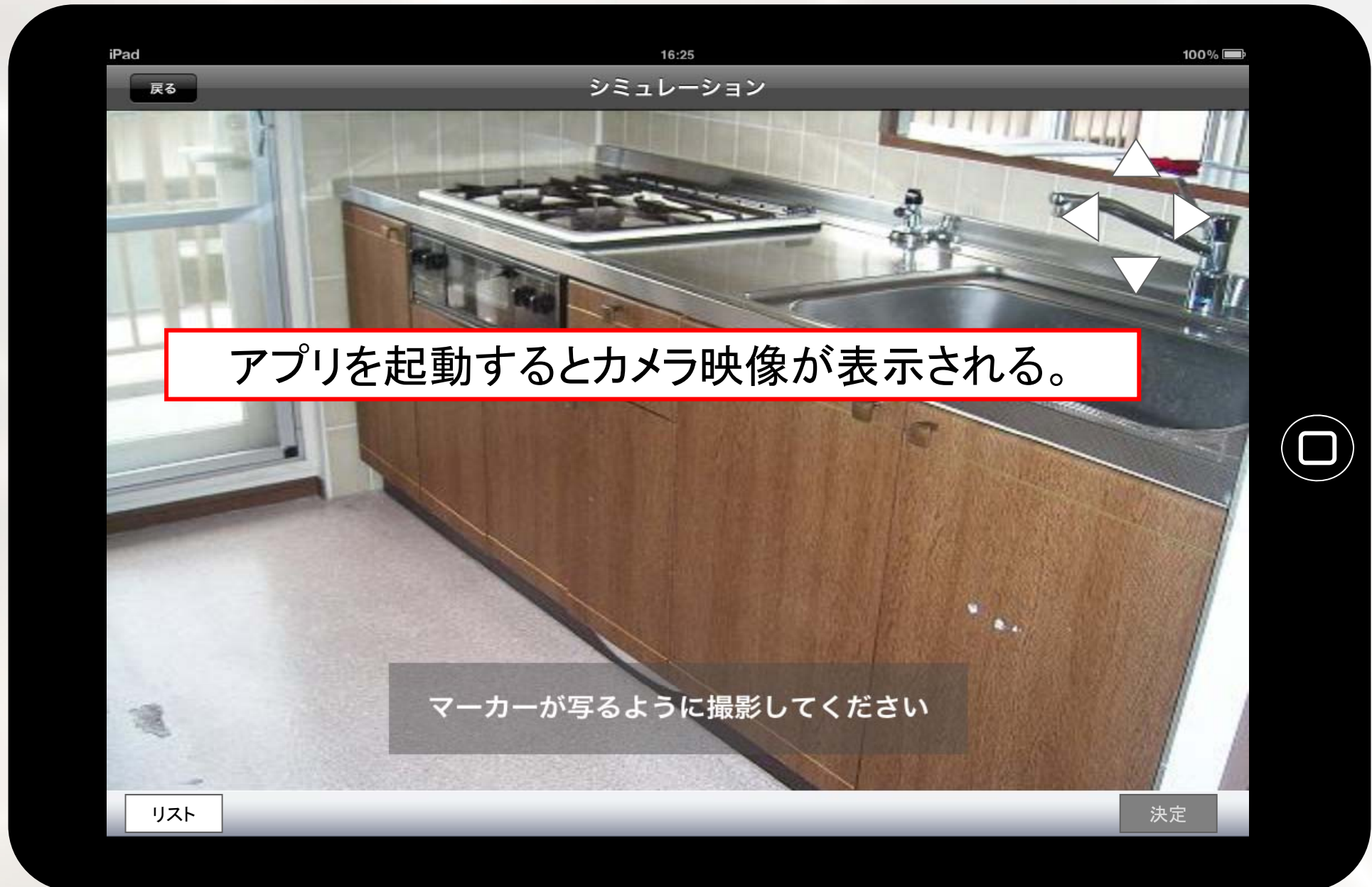
7: 顧客を知るための「サービス & テクノロジー」

顧客の体験

顧客体験の**受発信**
チャンネル



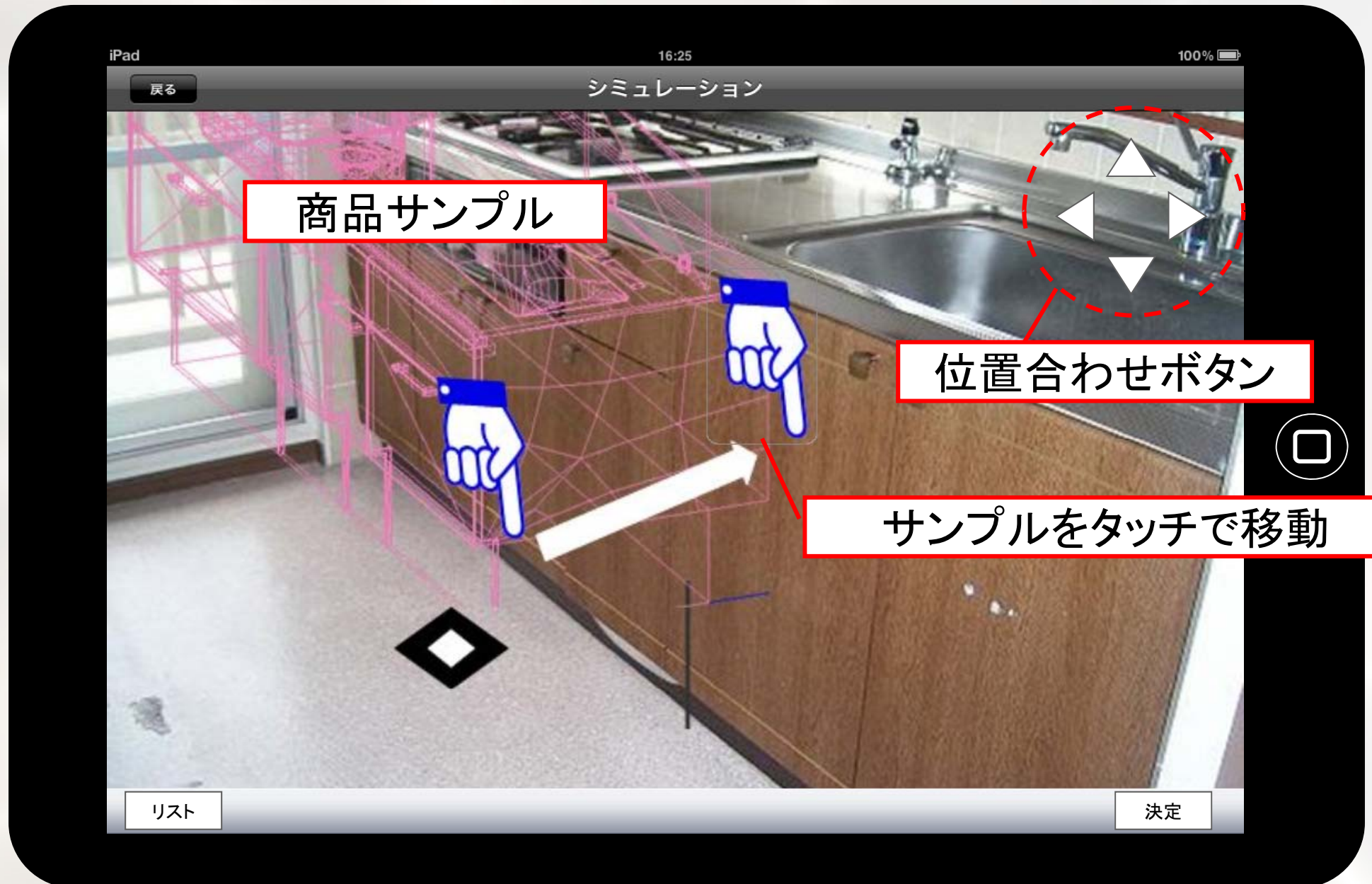
拡張現実の事例(Augmented Reality)



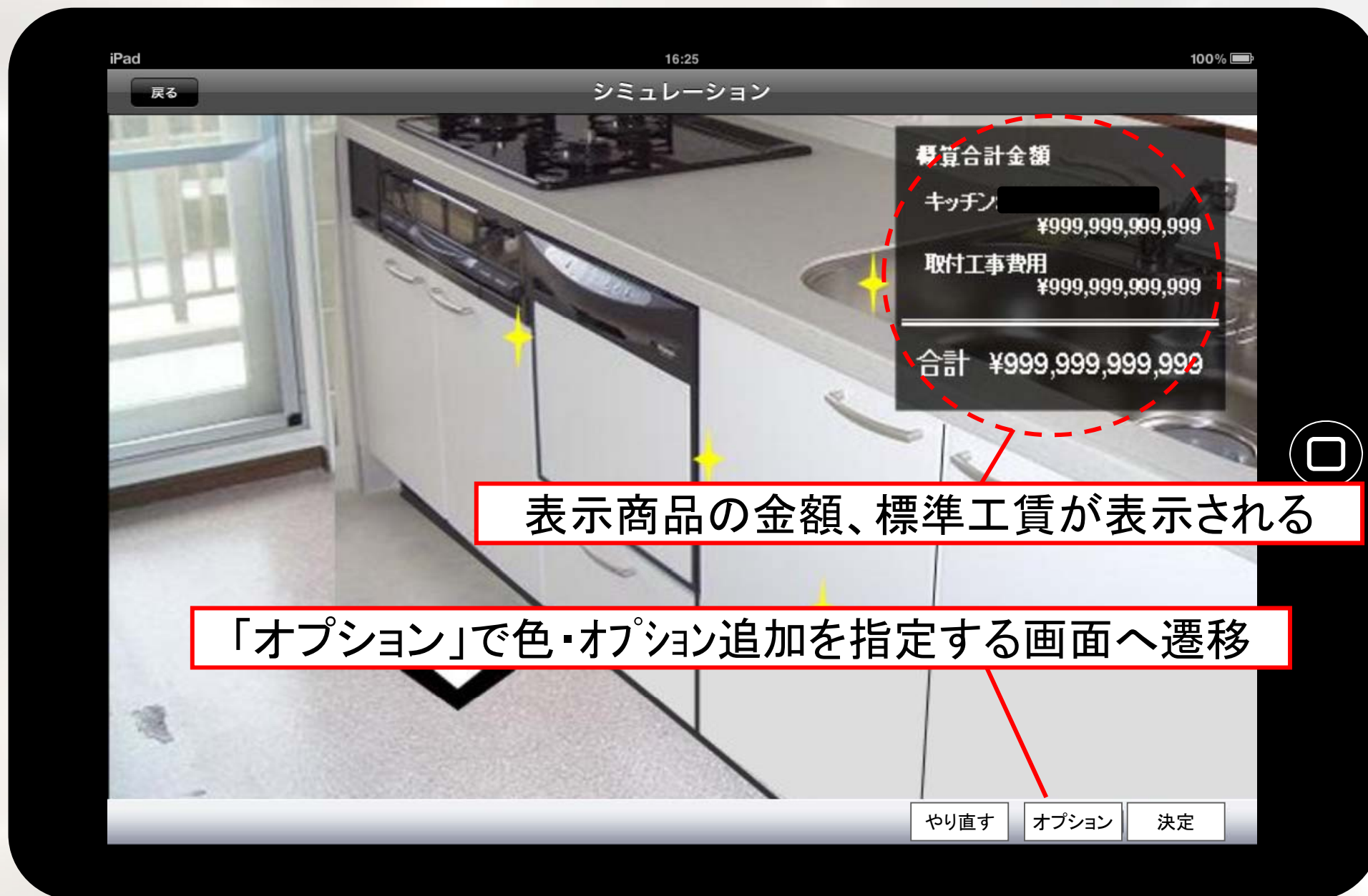
アプリを起動するとカメラ映像が表示される。

マーカーが写るように撮影してください

拡張現実の事例(Augmented Reality)



拡張現実の事例(Augmented Reality)



現在： 展示できる商品には、限界があった
→想像力で補って頂く



未来： AR活用により、限界が取り払われる
→自宅でARを使い試す事ができる

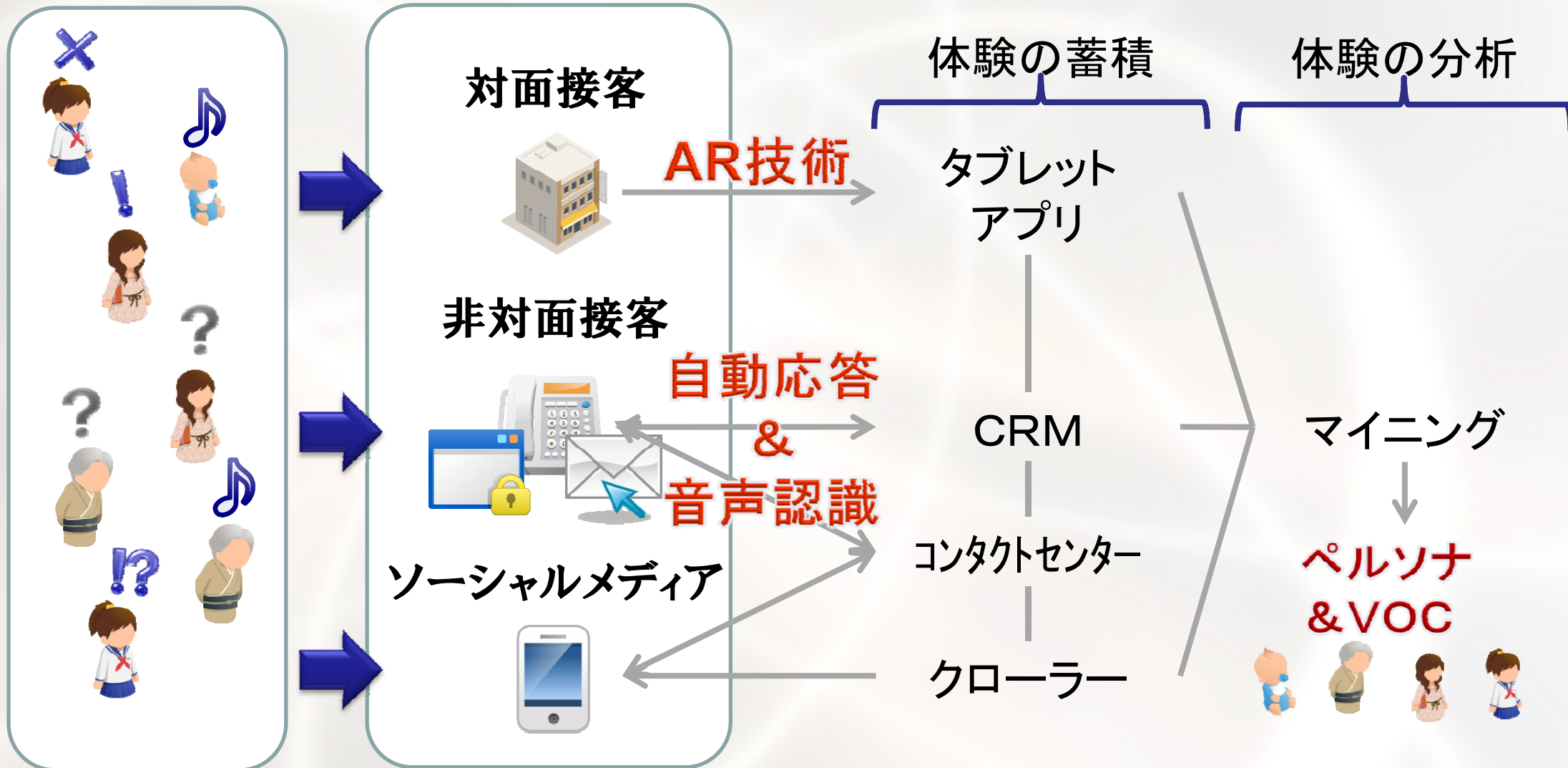


顧客体験の向上
+
お客様の興味／好みの把握

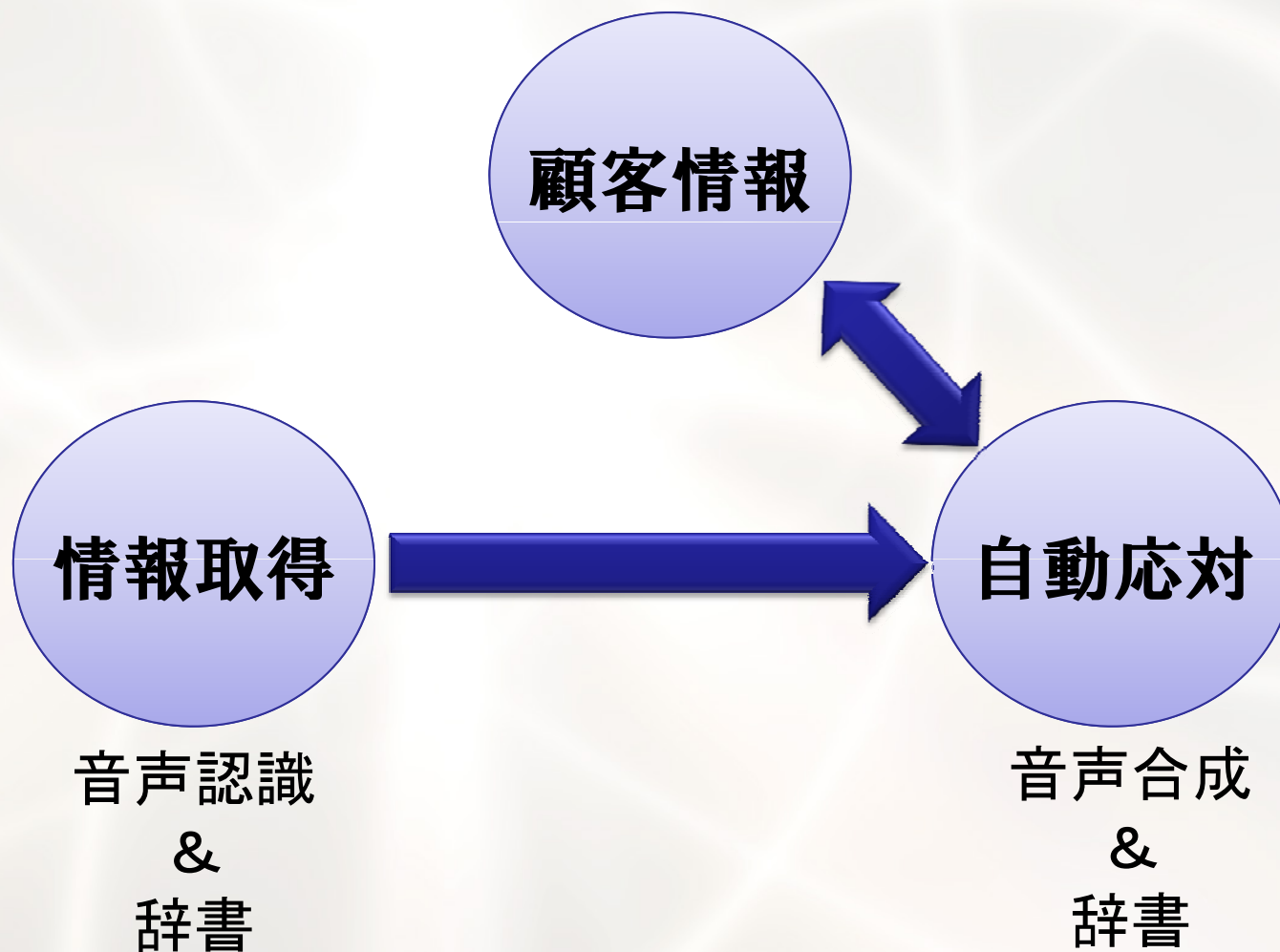
7: 顧客を知るための「サービス & テクノロジー」

顧客の体験

顧客体験の**受発信**
チャンネル



音声認識を活用するためのテクノロジー



音声認識の事例

音声認識活用による自動受付の事例

萩原ですが予約
をお願いします



萩原様、いつもあり
がとうございます。
ご予約をどうぞ！

金曜日の夜
7時に8人です



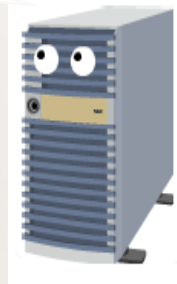
テラス席が空い
ておりますが如
何でしょうか？

じゃあ、テラス席
をお願いします。



萩原様の好きな
赤ワインが入荷
しておりますが？

音声認識
音声合成



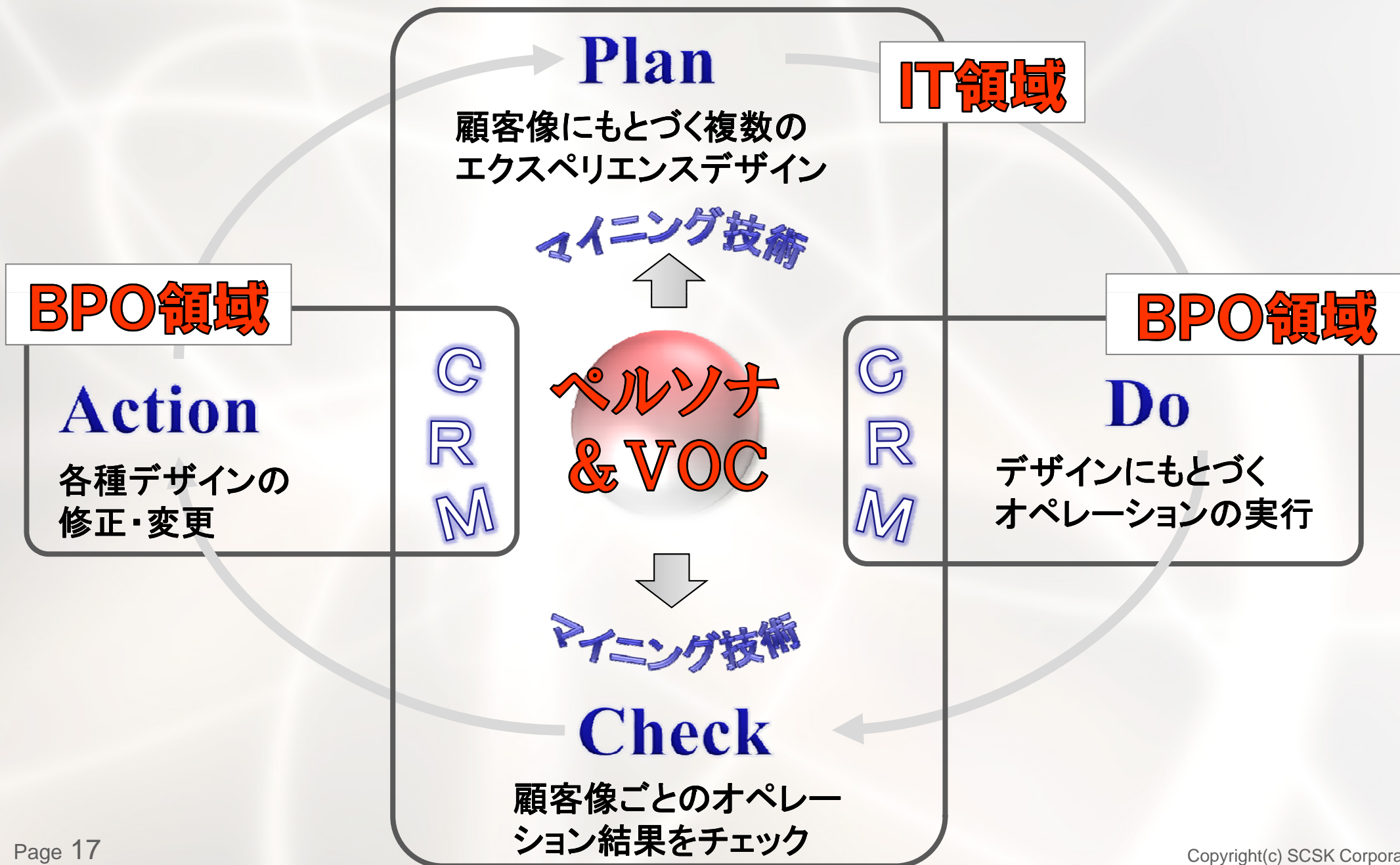
萩原様だって！

テラス席が好きみたい



顧客管理
システム

最後に: サービス & テクノロジーの活用イメージ



ITのチカラで、ひとつ先の世界へ。
ITのチカラで、ひとつ先の未来へ。

ひとつ、先へ。

ご清聴、ありがとうございました