

2020年12月3日
SCSK株式会社

デジタルマーケティング、デジタルコミュニケーション、ECを統合した CX領域の新サービス「altcircle(オルトサークル)」提供開始

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、DXの時代に求められる顧客接点の高度化に特化したCX(カスタマーエクスペリエンス)領域の新サービス「altcircle(オルトサークル)」を2020年12月3日から提供開始します。

1. 背景

テクノロジーの普及・高度化、コロナ禍における行動様式の変化により、オンライン活用、デジタル化が促進され、購買行動も実店舗中心からEC(Electronic Commerce:電子商取引)中心へ変化しています。また、企業とその顧客との接点の在り方およびそれを取り巻く環境も大きく変化している中、企業はこの環境変化に合わせて、デジタルシフトを進めていかなければならない状況にあります。

現在、得意領域に特化したベンチャー企業などを含めさまざまなソリューションやサービスを提供する多くのプレイヤーが存在しており、それらを活用しながら顧客接点の高度化に向け、取り組みを始めている企業もあります。しかしながら、その実現にあたっては、社内でも関連する部署が多い状況のなか、デジタル人材の不足もあり、全体の整合性をとった有効な戦略や戦術の策定、仕組みや実行体制の構築など検討すべきテーマが多岐に渡り、多くの企業にとって課題となっています。

SCSKではこのようなマーケットの課題を踏まえ、SCSKグループの持つサービスやノウハウを結集すると同時に、外部の有力な企業とのパートナーシップにより、付加価値の高いソリューションを統合した新サービスとして「altcircle」の提供を開始します。

なお、本件は、SCSKグループ中期経営計画(FY2020~2022)における基本戦略の1つ「DX事業化」の重点領域である「CX領域」に即した取り組みです。

2. 「altcircle」のサービス概要

「altcircle」は、集客・接客・販売といった顧客接点において、コンサルティング、システム、運用支援、アウトソーシングなどをワンストップで提供するサービスです。最高の顧客体験を実現するための最適なサービスをスピーディーに提供することにより、デジタルシフト、ビジネスの拡大に寄与します。

＜サービスの構成＞

企業の状況に合わせ、サービスカテゴリごとに必要なコンポーネントを組み合わせ提供します。



＜サービスカテゴリ＞

(1) デジタルコンテンツ

データを活用し、さまざまなチャネルから最適な配信を実現する CMS プラットフォームを提供します。また、配信するコンテンツの制作から配信運用もサポートすることにより、効果的なマーケティング施策の実現を支援します。

(2) デジタルコミュニケーション

顧客状況を可視化し、AI 技術を活用したパーソナライズプラットフォームを提供します。また、オンラインとオフラインをつなぐ接客もサポートします。

(3) エンタープライズ EC

年商 1,000 億円規模の EC サイトも運用可能な EC・OMO (Online Merges with Offline) プラットフォームを提供し、オンライン・オフラインを融合した購買体験をシステムと業務サービスの観点からサポートします。

(4) データプラットフォーム

自社のオンラインとオフラインの顧客データ、Web 上のアクセス解析データ、3rd Party データを統合・分析するデータプラットフォームを提供します。

コンテンツ配信、パーソナライゼーション、EC 上のキャンペーンなどに際し、より効果的な施策の実現をサポートします。

(5) マーケティング戦略策定

業務運用支援を実施してきた経験に基づき、現状分析から課題抽出、カスタマージャーニー策定、マーケティング戦略・戦術策定、施策立案、実行計画策定までを含めたコンサルティングサービスを提供します。実際に最終成果が得られる運用まで伴走することを想定した戦略や計画の策定を実施します。

3. 「altcircle」の特長

(1) 進化し続けるプラットフォーム

デジタルマーケティング、デジタルコミュニケーション、ECを含めて、システムプラットフォームはすべて利用型サービスとして提供することにより、今後も変化し続ける環境において、技術トレンドや市場動向に合わせて、常に最新の機能を利用いただくことが可能です。

(2) 顧客体験に基づくUI^{*}/UX^{*}設計

大規模 Web サイトや EC サイトの実現で培った経験を元に、カスタマージャーニーからアプローチすることにより、顧客接点全体として最適化されたシームレスな顧客体験を実現します。また、ご利用いただくシステムサービスについては、使いやすさを追求した UI デザインを提供します。

(3) 伴走型でのビジネス支援

サービス運用段階においてもプロフェッショナルなスキルを持ったチームがお客様と同じ目線に立ち、ビジネス目標の達成に向けて伴走してサポートします。サービス提供に際しては、成果やリスクを共有するレベニューシェア型^{*}の料金体系など含め、ビジネスに合わせた形態でサービスを提供します。

※UI・・・ユーザーインターフェース (User Interface) の略。

製品・サービスの接触面を指し、ユーザーの目に触れる部分、使用する部分のこと。

※UX・・・ユーザーエクスペリエンス (User Experience) の略。ユーザーが製品・サービスを通じて得られる体験のこと。

※レベニューシェア型・・・成功報酬型の契約形態のこと。

4. 参考

「altcircle」サービスページ

<https://www.altcircle.jp/>

サービス名について

サービス名である「altcircle」は、お客様の変化に寄り添い新たな未来を実現する、という意味を込めた「alt」と、クライアント企業とのお客様とのご「縁=えん」を育む、という意味を込めた「circle」を掛け合わせて名付けました。

「alt」には下記の3つの意味が込められています。

・Altruistic

お客様の生活の進化に合わせてアップデートし、クライアント企業様のマーケットの成長に寄与する

・Alternative

従来に変わる新しいもの、見方を変えることで描かれる新たな未来を実現する

・Alt

Alt キーが他のキーと組み合わせることで他のキーのさらなる機能を引き出すように、生活の新たな可能性を生み出す

また、上記と「circle」を掛け合わせることで、それらを実現するサービス群を束ねる「円」であり、クライアント企業とお客様とのご「縁」、ひいては人々のつながりを深めるサービスであることを意味しています。

SCSKグループ中期経営計画(FY2020～2022)

SCSKグループは、グランドデザイン 2030 にて「2030 年 共創 IT カンパニー」を実現します。その最初のステップとして、中期経営計画(FY2020～2022)を策定しました。

3つの基本戦略(「事業革新」「DX 事業化」「人財投資」と経営基盤強化により、グローバルベースでの事業拡大を目指します。

・プレスリリース「SCSKグループ 中期経営計画(FY2020～2022)を策定」

https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_3.html

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

流通・メディア第五事業本部

E-mail: altcircle-info@ml.scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。