

2025年10月1日
SCSK株式会社

顧客接点領域の業務運用における伴走支援サービス「CXMO」を提供開始 ～デジタル人材不足やノウハウ不足を解決し、事業成長に寄与～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、デジタル人材不足やノウハウ不足により事業成長に直結する顧客接点領域の高度化ができないという課題を持つ企業に向けて、デジタルツールや IT プラットフォームの導入そのものを目的としたサービスではなく、お客様の事業成長を目的とした、顧客接点領域の業務運用における伴走支援サービス「CXMO(シーエックスエムオー):CX Management Office」の提供を開始します。

CXMO は、SCSK がこれまで CX サービス「altcircle(オルトサークル)」で培ってきた伴走支援サービスやデジタルコンテンツ運用サービスの知見やノウハウを集約・体系化し、業界知見と最新テクノロジー、オペレーションを融合させ、業界・業務を問わず顧客接点業務領域をフルラインでサポートし、お客様の事業成長に寄与します。

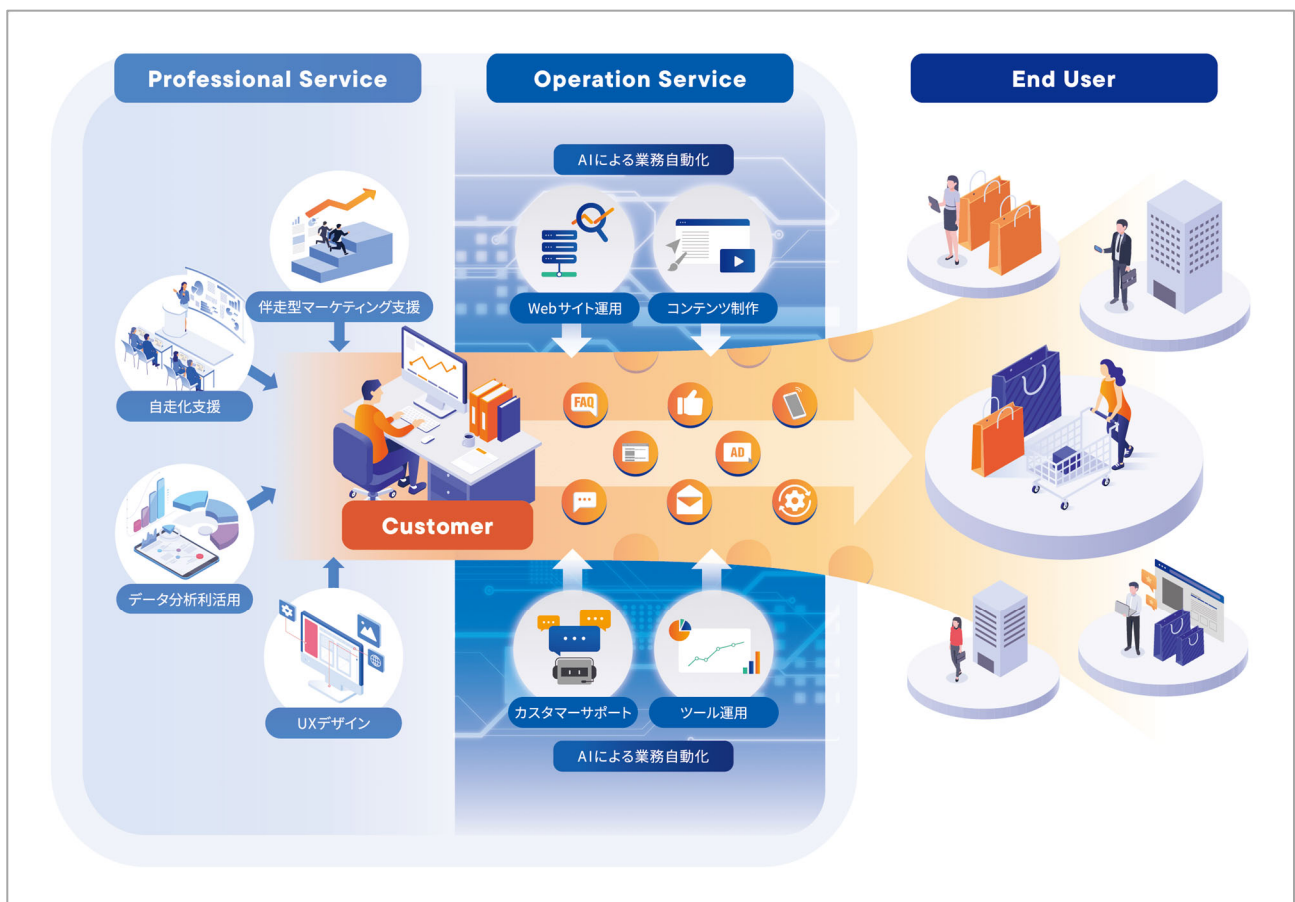


図: CXMOサービスの全体像

1. 背景

顧客体験(CX)の向上が企業競争力の源泉となる中、多くの企業がデジタルツールや IT プラットフォームの導入を積極的に進めています。しかしその一方で、「ツールは導入したが、成果につながらない」という新たな壁に直面する企業が少なくありません。運用ノウハウの不足、施策を回すデジタル人材の不在、部門間に散らばるデータの分断といった根深い課題が、顧客接点業務をかえって複雑化・属人化させ、部分最適に陥ることで事業成長という本来の目的を見失いがちです。

SCSKは、こうした「ツール導入後のギャップ」こそが企業の事業成長を阻む最大の課題であると考え、この課題を根本から解決するために、これまで CX サービス「altcircle」で培ってきた顧客接点業務の運用支援実績とノウハウを集約し、お客様の事業成長を目的に戦略立案から実行・改善まで、お客様と一体となって業務運用を推進する伴走支援サービス「CXMO」の提供を開始します。

2. 「CXMO」の特長

CXMO は、SCSKが今まで培ってきた深い IT 知見と幅広い知財によるディレクションを基盤とした「実行力と専門性」により、「シームレスな体験設計」「自動化と高度化」「データ統合とデータ利活用」の 3 つの要素を組み合わせ、ワンストップでお客様の課題解決を支援します。

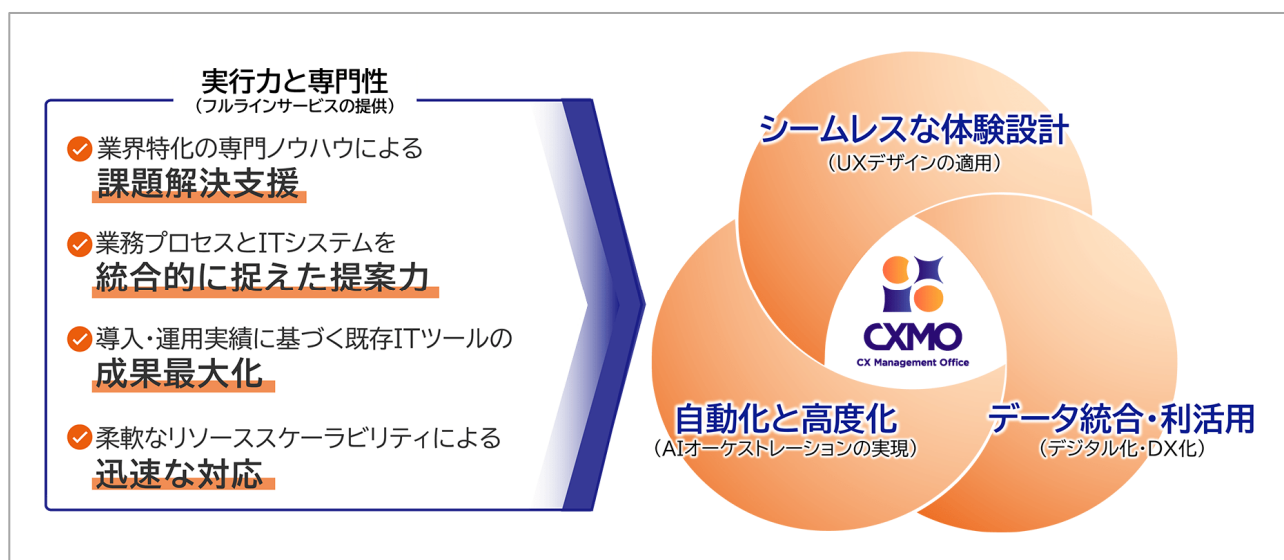


図: CXMO サービスの特長

●シームレスな体験設計(UXデザインの適用)

チャネルの垣根を越え、顧客一人ひとりに途切れることのない一貫した体験を提供します。

●自動化と高度化(AI オーケストレーションの実現)

生成 AI により業務プロセスを自動化し、人に依存しない高速・高品質なオペレーションを実現します。

●データ統合とデータ利活用(デジタル化・DX 化)

顧客データを統合してサイロ化を解消し、一人ひとりに最適化された体験を創出します。

3. 提供サービス

CXMO は、特定の顧客接点業務を高度化するためのノウハウ・ナレッジを集約し、業界を問わず提供可能な「業務共通サービス」と、業界固有の課題や商習慣を深く理解し、特定業界の CX 向上に最適化した「業界特化型サービス」により幅広いニーズに対応し、お客様の課題解決とビジネス成長に寄与します。



図: CXMO が提供するサービス

CXMO の詳細については、下記サービスサイトもあわせてご覧ください。

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

SCSK株式会社について

SCSK株式会社は、コンサルティングから、システム開発、検証サービス、IT インフラ構築、IT マネジメント、IT ハード・ソフト販売、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)まで、ビジネスに必要なすべての IT サービスをフルラインアップで提供しています。また、IT を軸としたお客様や社会との共創による、さまざまな業種・業界や社会の課題解決にむけた新たな挑戦に取り組んでいます。

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

CXサービス「altcircle」について

「altcircle(オルトサークル)」は、お客様のビジネスを最大化する共走型 CX サービスです。長年にわたり蓄積した業界や業務のノウハウをアセット化し、UX デザインや AI をはじめとする先進技術を活用して、より良い顧客体験(CX)を創出することにより、お客様の事業成長に伴走します。

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

本件に関するお問い合わせ先

SCSK株式会社

CX 事業本部 CXMO 担当

E-mail: cx-info@scsk.jp

※ 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。