

企業のあらゆるお客さま接点におけるカスタマーエクスペリエンス向上、デジタルトランスフォーメーション推進に向けた、VOC 特化型共創拠点「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」の開設について

西日本電信電話株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：小林充佳 以下、NTT 西日本）と株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：横山桂子 以下、NTT マーケティングアクト）は、企業のあらゆるお客さま接点におけるカスタマーエクスペリエンス向上、デジタルトランスフォーメーション推進に向けて、企業のお客さまの声（Voice Of Customer（以下、VOC））の分析・コンサルティングに特化し、ビジネスを共創する場として「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」を2020年4月2日（木）にNTT 白鳥路ビル（石川県金沢市大手町4-1）に開設します。

1. 背景と目的

昨今、インターネット、スマートフォン、SNS の発展により企業とお客さまとの接点が多様化・デジタル化し、企業を取り巻く環境が変化しており、あらゆるお客さま接点において、お客さまの体験価値を高めながら、事業継続及び収益拡大等を図るために、カスタマーエクスペリエンス（以下、CX）の向上、デジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の推進が課題となっています。

このような課題の解決に向けて、NTT 西日本及び NTT マーケティングアクトは、企業とお客さまとのあらゆる接点における VOC を体系的かつ網羅的に分析し、企業戦略や施策立案に活かす方法を具体的にイメージして頂き、専門コンサルタント・アナリストと共創する場として、「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」を設立します。

2. 「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」の概要

【名称】「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」

【ロゴ】



Voice Of Customer
Support Center

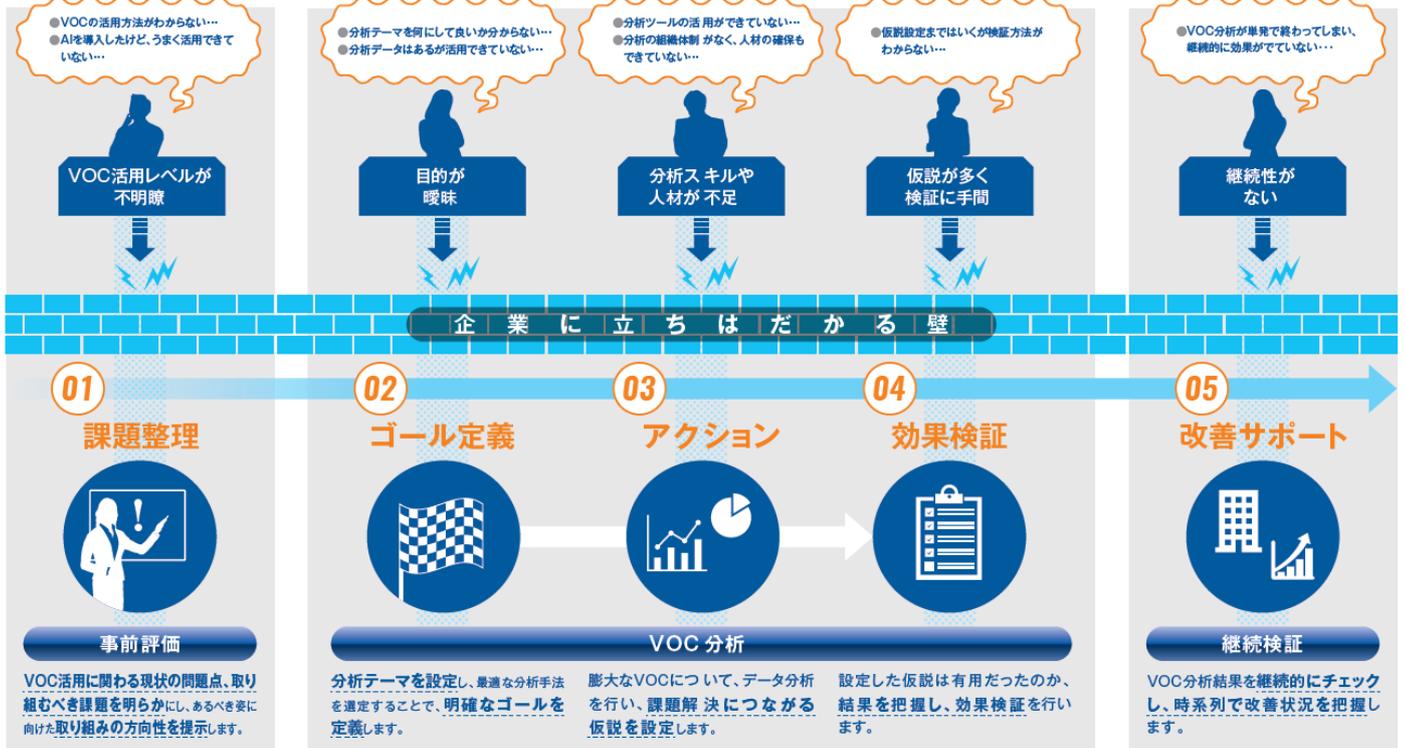
「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」では、NTT マーケティングアクトがこれまでのコンタクトセンター業務で培った実績とノウハウをベースに、AI・ビッグデータ解析に関わる技術を駆使し、企業のあらゆるお客さま接点に関わる CX・DX をコーディネートします。NTT マーケティングアクトのコンサルタント・アナリストが、CX 向上・DX 推進に向けて、AI 音声認識技術のデモンストレーション、また、お客さま接点毎の課題を見つけ出す CX コンサルティング^{※1}及び VOC 分析・コンサルティング^{※2}での実例を紹介し、企業の様々な課題解決に向けたサポートを行います。

<VOC分析・コンサルティングサービスの特徴>

・AI 音声認識技術により蓄積されたお客さまの声（VOC）を体系的かつ網羅的に分析し、専門のコンサルタント・アナリストが、企業の経営課題解決をサポートします。

- ① 専門コンサルタントにより、企業の真の課題・ニーズを発掘
- ② 専門アナリストが体系的かつ網羅的に VOC データを分析
- ③ 分析結果レポートにより、企業の経営課題解決をサポート

<VOC分析・コンサルティングの手法>



※ 1 参考：NTTマーケティングアクト 公式ホームページ（CXコンサルティング）

<https://www.nttact.com/service/cxconsulting/>

※ 2 参考：NTTマーケティングアクト 公式ホームページ（VOC分析・コンサルティング）

<https://www.nttact.com/service/customervoice/service02.html>

(参考) 内観

●インタラクティブスペース



●クリエイティブスペース



(1) 「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」の主な特長

< 1 > 企業のあらゆるお客さま接点における課題発見のためのワークショップ

コンタクトセンター業務に精通したコンサルタントが、企業のお客さま接点に関わる課題を見つけ出すワークショップをインタラクティブに行うことで、最適な CX モデル形成をサポートします。

< 2 > AI 音声認識技術・データ分析事例の紹介

コンタクトセンターに集まるお客さまの声を可視化する AI 音声認識技術のデモンストレーション、専門アナリストによるデータ分析を実施した先進事例の紹介、企業の課題解決に向けた専門コンサルタントとのディスカッションを行います。

< 3 > 「LINKSPARK」^{※3}とのシームレスな連携

大阪に開設している「LINKSPARK」（大阪市北区大深町 3-1 グランフロント大阪 タワーC）とテレビ会議にて相互に接続することで、LINKSPARK に駐在する専門人材も交えて、企業の課題解決のサポートを行います。

※3 参考：LINKSPARK 公式ホームページ <https://linkspark.jp/>

(2) 利用開始日

2020年4月2日（木）

(3) 利用方法

弊社営業担当者へお問い合わせ・お申し込みください。

*「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」の開設について、VOC分析・コンサルティングサービスの導入企業であるロート製薬株式会社さまからコメントを頂戴しています。

「この度は、「LINKSPARK Voice Of Customer Support Center」ご設立誠におめでとうございます。ロート製薬は、お客様の声を製品・サービスの開発に活かす取り組みを行っています。今後はコンタクトセンターのみならず、WEB・SNSなど、“オムニチャネル VOC”から、顧客理解を更に深め、ファンを増やしていきたいと考えています。御社と新しい『ロート製薬流 VOC 解析』が実現できますよう、共に取り組んで参りましょう。」

ロート製薬株式会社

製品情報部 副部長兼 VOC 分析グループマネージャー 氷見 憲司

ロート製薬株式会社さまの導入事例については、NTT マーケティングアクト HP をご覧ください

<https://www.nttact.com/case/>

サービスに関するお問い合わせ先

NTT マーケティングアクト 北陸支店 カスタマーソリューション事業推進部

VOC サポートセンタ [担当：岩下、門寺、久保]

TEL：076-213-5540（月～金：9時00分～17時30分/土曜・日曜・祝日除く）

※お問い合わせ先電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。ご注意をお願いいたします。