CREDIT SAISON News Release

2022 年 1 月 25 日
株式会社クレディセゾン

顧客対応のナレッジシステムを内製開発し、CX と EX を実現
～ナレッジ管理を高度化し、お客様へ上質なサービスを提供～

株式会社クレディセゾン（本社：東京都豊島区、代表取締役（兼）社長執行役員 COO：水野　克己、以下：当社）は、経営理念に掲げる「サービス先端企業」として、「顧客満足主義の実践」の価値観に基づき顧客対応の最前線であるインフォメーションセンターとソフトウエア開発を担当するデジタル部門が一体となり、ナレッジ管理システム「COMPASS（コンパス）」を内製開発し、運用を開始いたしました。

現在当社は、デジタルトランスフォーメーション戦略（CSDX 戦略）を策定し、デジタル技術活用によるビジネス変革・転換を進め、サービスを通した新たな顧客体験の提供に取り組んでいます。全社横断型の DX 推進体制を構築し、デジタル人材の育成、および内製化等の推進により、デジタル時代を先導する企業を目指しています。

ナレッジ管理システム「COMPASS」は、お客様からのお問い合わせに「キーワード」や「お問い合わせ理由」等、様々な切り口でナレッジを検索できるようになりました。これにより、インフォメーションセンターでは、お客様の多岐に渡るお問い合わせに迅速にお答えすることが可能となります。また、構築にあたっては、デジタル部門とインフォメーションセンターが一体で取り組む「伴走型内製開発」を推進し、これまで抱えていた課題を短期間で全て解決させながら、社員の体験（EX）とお客様の体験（CX）を向上しています。さらに、オープンソースの検索エンジンを活用し、画面デザインや各種機能は全て内製開発での構築を実現いたしました。アプリケーションに外部サービスを活用せずに構築することで、サーバ稼働費用のみで運営が可能となり、大幅にコスト削減しています。

■ナレッジ管理システム「COMPASS」の特徴

内製開発により、実運用に即した機能を開発し、実務に係わる課題を短期間で解決しています。

① 「キーワード」や「お問い合わせ理由」等の様々な切り口でナレッジの検索が可能
② 使用頻度の高いマニュアルのブックマーク登録や、電子マニュアルへのメモ登録等のパーソナライズ機能を搭載
③ チーム単位に閲覧可能な掲示板機能により迅速な情報共有が可能
④ 掲載したマニュアル類のフィードバック機能を搭載することで、ナレッジメンテナンスの精度を向上

当社は、ウィズコロナ時代において、お客様のライフスタイルや、サービス・商品に対する価値観が大きく変化する中、複雑化したお客様の真のニーズにお応えし、お客様の感動体験を創出するため、デジタル技術の活用を推進し、お客様の視点に立ったサービス向上に努めてまいります。

【参考】CSDX 戦略について詳しくはこちら
https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/

CSDX
CREDIT SAISON Digital Transformation