

期待を超える感動体験の提供を目指して「CSDX 戦略」をアップデート

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、デジタル技術の活用によるビジネス変革・転換に取り組み、お客様および社員の期待を超える感動体験を提供するデジタル時代を先導する企業を目指し、デジタルトランスフォーメーション戦略（以下、CSDX 戦略）を策定・推進しております。この度、2021年9月に策定したCSDX 戦略を、デジタルシフトに向けた取り組みの進捗を踏まえ、基本骨子や達成目標などをアップデートいたしました。これまで以上に、デジタルを活用した新たなお客様体験の提供や、デジタル人材によるイノベーションの推進に向けて取り組んでまいります。



■これまでのCSDX 戦略における取り組みについて

2021年に掲げたCSDX VISION「デジタル技術を活用することで、ビジネスを変革・転換し、期待を超える感動体験（「お客様の感動体験を創出」「社員の体験を転換」）を提供することで、デジタル時代を先導する企業を目指す」のもと、社内公募によるデジタル人材の育成の拡大や、内製開発による開発コストの削減、ソフトウェアによる業務削減や、ネット・アプリ会員の拡大に向けた取り組みなどを進めてまいりました。

■新たなCSDX 戦略の基本骨子について

今後は、以下3点の基本骨子のもと、事業ごとの特性やデジタル浸透度に合わせた適切な配置、デジタルイノベーションの推進を行ってまいります。

1. デジタル人材のアロケーション戦略を推進

経営戦略の重要度と優先度に連動したデジタル人材の配置を実現します。

2. システム開発におけるバイモーダル戦略の推進

失敗が許されない領域に適した安定性を重視する「モード1」の開発と、スピードを重視し、時代の変化に素早く対応する「モード2」の開発の双方を協調するバイモーダル戦略を推進します。

3. デジタルを活用したイノベーションの推進

事業のデジタル浸透率に合わせたデジタル活用を実施し、お客様・社員体験の変革や、革新的なビジネスモデルを創出し、社会の期待を超える感動体験を提供します。

■CSDX 推進目標について

「CSDX TARGET 2024」として、2024 年度中に、以下 4 つの推進指標の定量・定性目標の達成を目指します。



(1) デジタル人材の創出

人材育成制度の拡充によるデジタル人材の育成や、デジタル認定制度などにより、2024 年度までにデジタル人材を 1,000 人規模に拡充し、デジタル組織へ加速します。

(2) クラウド活用領域の拡大

積極的に AWS などのクラウドサービスを活用し、新規サービスはクラウドファーストでの開発と、計画的なマイグレーションの実施により、2024 年度までにシステムのクラウド移行率 80%を目指します。

(3) 業務プロセスの完全デジタル化

業務プロセスで発生する作業や対応について、ペーパーレス化の推進やデータ連携システムの活用や、AI による問合せの自動対応や BI ツールなどの活用により、業務プロセスの完全デジタル化を目指します。

(4) セゾン・データプラットフォームの構築

お客様や提携先・外部企業などのニーズに柔軟に対応できるデータ・プラットフォームを構築し、データ分析ツールやダッシュボードなどを提供するデジタルマーケティングを実現します。

<参考：詳細資料について>

■クレディセゾンの CSDX（企業サイト）：

<https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/>

■CSDX 戦略 詳細資料（PDF）：

https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/pdf/csdx_221114.pdf

■数字で見る CSDX（補足資料 PDF）：

https://corporate.saisoncard.co.jp/business/csdx/pdf/csdxdata_221114.pdf