



ウィズコロナにおける顧客接点のデジタル化を実現します

概要

行政や金融機関など窓口業務に従事する従業員の生産性と顧客の利便性の向上を実現するデータ活用・分析方法により、業務のDXを実現します。実際の自治体における窓口業務を中心に、市民が利用する各種端末の操作データや、窓口での待ち時間など複数データの中からデジタル化できる業務を抽出する事例を紹介します。



特徴

- お客様の利便性と従業員の生産性向上を実現する統合的な業務のデジタル化手法
- RakuDA®・RakuDA® SeleXtを活用した効率的なデータ分析技術

利用シーン

- 行政や金融機関などの顧客接点業務のデジタル化・効率化に向けた業務設計や導入支援

今後の展開

- 実際の自治体や金融機関での分析事例をもとに構築したDX化手法を、小売など他の業種業態の顧客接点業務にも応用し、ニューノーマルなデジタル社会の実現をめざします。

出展社

日本電信電話株式会社

問い合わせ先：
rdforum-sv-ml@hco.ntt.co.jp