

DX 推進の取り組みの方向性

少子高齢化など日本社会構造の変化の中で、日本の経済成長における企業の責任は、DX 化によりイノベーションを起こす挑戦にあると考えます。

その根底となるものは、人、情報、資源、資産、テクノロジーその融合です。デジタル技術の活用によりヒューマンスキルにより対応してきた一部分を生成 AI に置き換える、情報を集約、統合、仕訳化をデジタル化し漏洩無く活用しやすい環境を構築する。その DX 化で、フジモトの主事業であるコールセンターにおけるサービス品質、生産性向上を目指して行きます。

従来の仕組みを新たな考えのもとで見直し、時代に即した再構築を DX 化で図り、人間の力により人々の明るい未来を築きあげる DX 化に取り組んで参ります。

フジモト株式会社
代表取締役社長 藤本 高司

DX 推進の取組戦略

クラウドツール・IT ツールの導入による情報発信・共有の強化

- ・クラウドツール・IT ツールの導入により、コールセンターで受け付けたインシデント内容をデジタル化。受付データの保存、編集、分析を行い、お客様へ迅速な情報発信を実現します。社内向けには各拠点でデジタル化されたインシデント内容をリアルタイムで共有しサービス品質の向上を目指します。
- ・グループウェアの導入により、業務をデジタル化。社内の情報共有やコミュニケーションを円滑にすることで業務の効率化及び、生産性の向上を図ります。

DX 推進の体制と環境

- ・2024 年 7 月より DX 統括委員会を組織し、社員全員の DX 推進に対する意識を高める体制を構築します。
- ・DX 推進に向けて、社員へのデジタルツールの教育を行い、IT 関連の資格保有者の増加を目指します。
- ・ホームページなどで情報発信を行い、DX 人材の積極的な採用を行います。

DX 推進の環境整備の方策

- ・インシデント管理システム「Kintone」の環境を整備し、受け付けたインシデント内容をデジタル化。さらに、リアルタイム情報公開ツール「StarBoard」で、お客様ごとにアク

- ・セス入口を用意し、お客様への迅速な情報提供を実現できる環境を構築します。
- ・業務デジタル化による生産性の向上を図るため、グループウェアを活用できる社内ネットワーク環境を整備します。

DX 推進の達成状況の指標

- ・情報公開ツール「StarBoard」を活用した顧客満足度指数を評価改善します。
- ・IT 関連の資格保有者の増加指数を評価します。
- ・業務デジタル化による生産性の 20%向上を KGI とします。

当社ホームページにて DX 戦略を随時公表

- ・取組む環境を分かりやすく表記します。
- ・見込める成果を提供します。
- ・将来へのステップを提案します。