

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、効率化を図るとともに、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します。

この DX 推進により、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、生産性を向上させ、お客様へ優れた顧客体験(CX)を提供することで、持続的な企業価値の向上と、人間の力による人々の明るい未来を築きあげて参ります。

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。生成 AI を受付データの分析に活用し、お客様への迅速な情報発信と、より高度な課題解決を実現します。社内向けには各拠点でデジタル化されたデータをリアルタイムで共有し、全社のサービス品質の均一化を図ります。
- ・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

- ・DX 統括委員会を中心に、社内の DX 推進体制を継続運用します。
- ・DX 推進に向けて、生成 AI 等のデジタルツール活用・データ分析などの教育や、IT 関連の資格取得手当を通じて、DX 人材の育成・確保を強化します。
- ・DX 人材の積極的な採用活動、社内人材の適材適所の配置を推進します。
- ・当社で定めている情報セキュリティ基本方針の通り、全社的なサイバーセキュリティ対策の徹底を推進し、安全なデータ活用環境を維持しています。

DX 推進の環境整備の方策

- ・ インシデント管理システムとリアルタイム情報公開ツールを活用し、受託業務のデジタル化とお客様へのリアルタイムな情報提供を行っております。さらに、蓄積されたデータを分析・活用するとともに、生成 AI の安全な活用環境を整備し、サービス品質向上と業務効率化を推進します。
- ・ 業務デジタル化による生産性向上のため、グループウェアを活用した安全な情報共有の基盤を維持継続しています。

DX 推進の達成状況の指標

- ・ 情報公開ツールを活用し顧客満足度指数の評価改善に取り組んでいます。
- ・ IT 関連の資格保有者を定期的に評価しスキル向上を図ります。
- ・ 業務デジタル化による生産性の 20%向上を目標として、定期的な評価と継続的な見直しを行います。

当社ホームページ等における DX 戦略の公表

- ・ DX 推進の取組状況を分かりやすく公表します。
- ・ 見込める成果を提供します。
- ・ 将来のステップを提案します。

以上をもって、ステークホルダーとより良い関係を築いてまいります。