



生活インフラ事業者としてのCX実現に向けた組織新設のお知らせ

伊藤忠エネクスホームライフ東北株式会社(本社:宮城県仙台市、代表取締役社長:内海 達朗)は、生活インフラ事業者としてのCX(カスタマーエクスペリエンス、顧客体験価値)の実現を目的にCX推進部を新設します。

CX推進部は、次世代基盤室・コンタクトセンター・基盤整備室を管轄し、当社のCX実現に向け企画・実行・管理を総合的に行うことを目的に組織対応致しました。

又生活インフラ事業者として、従来の対面対応に加えコンタクトセンターをお客様との新たなタッチポイントとして位置付け、安全・安心の提供及びお客様の期待を超える価値提供を図って参ります。

■ 背景

当社は「どうか、素晴らしい今日を。」をブランドステートメントとし、地域の生活インフラを担う事業者として「東北にくらす人々の“心の拠りどころづくり”を支える」をミッションとしています。

このミッションを実現する中長期的な全社方針としてCX(カスタマーエクスペリエンス、顧客体験価値)を中核に位置付けており、その永続的実現に向け組織対応致しました。

■ 概要

1. コンタクトセンター機能整備

東北のどの地域においても、高品質且つ均質に当社サービスをご提供するため、コンタクトセンターを内製化して新設し、自社社員による「お客様係」を配置。お客様の声を当社サービスの改善、並びにサービス開発につなげることを目的に情報の蓄積、共有、活用の基盤を整備致しました。

2. IT・デジタルインフラの強化並びに実証検証

コンタクト業務におけるクラウドPBX並びにCRM、対面対応における生活インフラ事業者特有のSFA等を、当社基幹システムと一体的にデータ連携を図っております。又セキュア且つ素早く安価に導入できるSaaS型システムを実証検証しながら強化してまいります。

どうか、素晴らしい今日を。

3. 全社 CX 推進体制の整備

良質な顧客体験を追求する全社体制・施策を牽引し、当社ミッションを実現する全社方針である CXの永続的実現を目的に CX 推進部を新設(2021 年 4 月 1 月付)致しました。

本件に関する問い合わせ

伊藤忠エネクスホームライフ東北株式会社 お客様係

TEL 050-2018-6009

【受付時間】平日/土 9:00~17:00【休業日】日・祝日

どうか、素晴らしい今日を。