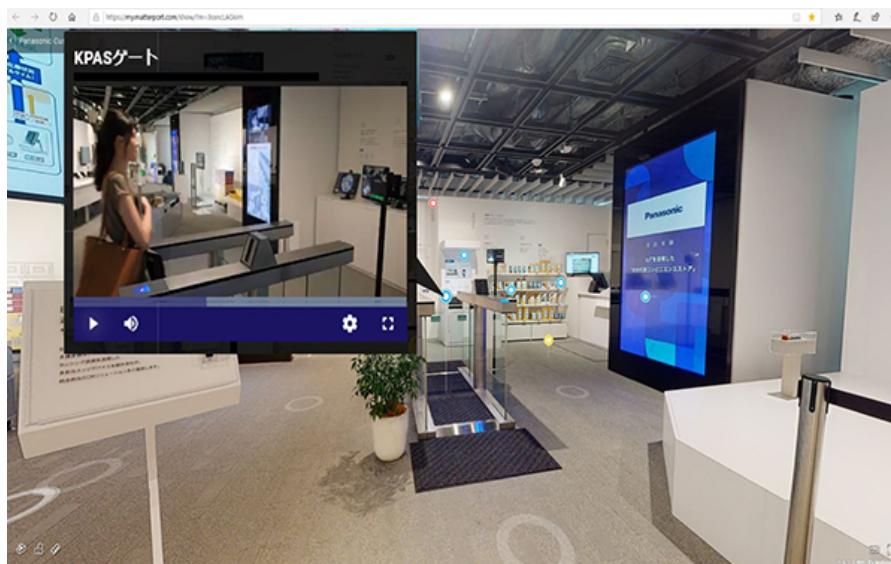


2020年9月9日

## コネクティッドソリューションズ社、 「バーチャルカスタマーエクスペリエンスセンター」を開設



パナソニック株式会社(本社:大阪府門真市、代表取締役社長:津賀一宏)の社内分社であるコネクティッドソリューションズ社(本社:東京都中央区、社長:樋口泰行、以下CNS社)は、2019年1月に本社浜離宮ビルにオープンしたお客様接点のハブ機能、「カスタマーエクスペリエンスセンター」(略称:CXC)のバーチャル版を開設しました。

当カンパニーは、時々刻々と変化する、複雑な問題を抱えたお客様の「現場」を可視化し、人とモノを、最適に動かし続けられることを目的とし、コンサルティングからプロジェクトマネジメント、そしてフィールドサービス等までをお客様に提供する「現場プロセスイノベーション」をビジネスモデルに掲げています。IT、物流、働き方改革など、さまざまな課題をお持ちのお客様に、業界のスペシャリストの知見を通じて共創するソリューション提案を行っています。

平均して1カ月に70社程度の企業にCXCを訪問いただいておりましたが、新型コロナウイルスの拡大を受けた自粛により、一時期はCXCそのものを閉館、また再開後の平均来場社数は感染症拡大前の40%程度まで下がるなど、フェイス・トゥー・フェイスのコミュニケーションがし辛い昨今の営業現場において大きな課題となっていました。

現場の課題を解決することを目的とするソリューション型のサービスは、実際に現場で動くソリューションのスピードや反応、体感などを見たり体験したりすることがお客様の判断基準において大きなウェイトを占めることも少なくありません。ウェブ会議でのプレゼンやディスカッションを通じての営業が主流となっておりますが、顔が見えない会議の際にはお客様の反応がわかり辛かったり、当初のアジェンダ以外のことが話せないためにお客様の興味・関心を引き出せないなど、様々な課題をかかえていました。

この度バーチャルカスタマーエクスペリエンスセンターを開設することで、これらの課題を解決し、オフラインで構築していたお客様との接点を、感染症拡大前と同程度に維持し、利便性を改善できるとみています。

バーチャルカスタマーエクスペリエンスセンターの着想から開発は短期間で実現しました。本プラットフォーム内では、特にお客様からのニーズの高い、当社の顔認証ソリューションの認証精度やスピードなどもデモ動画で体験いただくことが可能です。

## 【バーチャルカスタマーエクスペリエンスセンター ご利用イメージ】

同センターをご覧になりたいお客様は、当社営業までお問合せいただく形になります。営業より通常のウェブ会議のご案内を差し上げ、会議に入ってください。そこから、バーチャルCXCのご案内します。バーチャルCXC内では、オフラインでCXCを見ていただくのと同様に、3D空間を進みながら、お客様の目に留まったソリューションの前で立ち止まり、営業より説明を受けることができます。また、何度も確認をしたい場合には、そのソリューションの実際の動作を何度も確認していただくことも可能です。オフラインでのCXC訪問の機会と同様にその後ウェブ会議でプレゼンテーションやディスカッションにもつなげていきます。

今後は感染症拡大前の営業活動同様に、オフラインで実機やソリューションを見たいと希望するお客様に、まずバーチャルでご体験いただき、幅広いディスカッションや検討につなげていきたいと考えています。CNS社は、様々なパートナーとともに、多様な「現場」に寄り添うことで、お客様そして社会の課題を解決し、A Better Life, A Better World を実現します。

## 【お問い合わせ先】

パナソニックシステムお客様相談センター

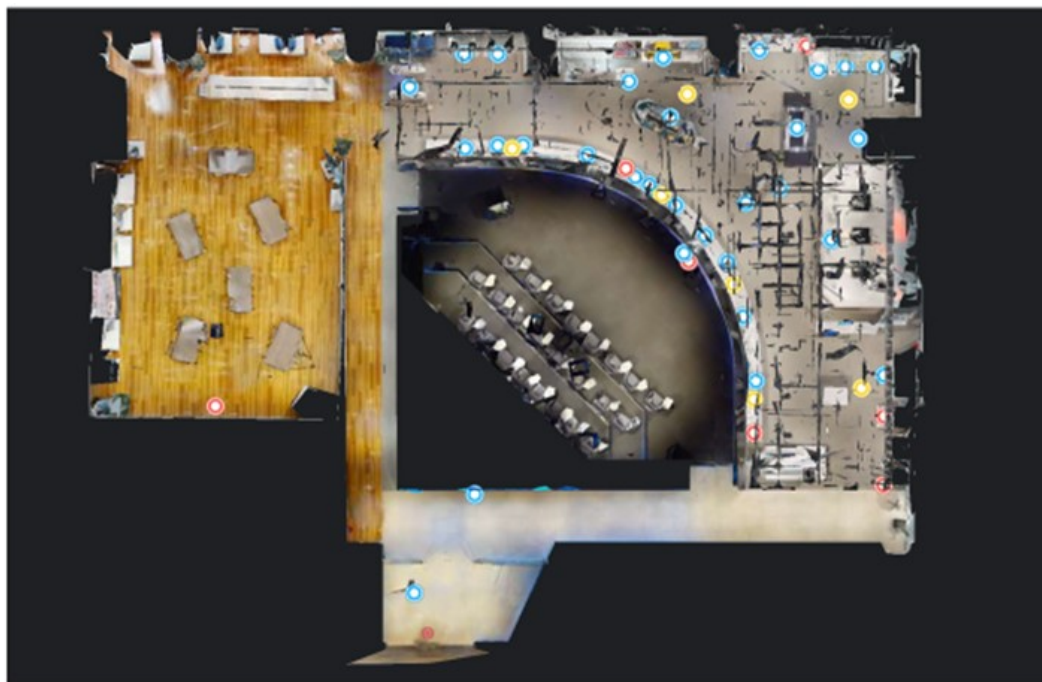
電話 0120-878-410(受付:9時~17時30分<土・日・祝日は受付のみ>)

ご参考:2019年1月発表 カスタマーエクスペリエンスセンターURL

<https://www.panasonic.com/jp/corporate/cns/cxc.html>

※本日開設のバーチャルカスタマーエクスペリエンスセンターは、ビジネス向けのため一般公開は行っていません。ご希望の方には当社営業よりご案内差し上げます。

## バーチャルCXCの様子



以上

プレスリリースの内容は発表時のものです。  
商品の販売終了や、組織の変更等により、最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。