



## 顧客基盤から会員基盤へ 変革に取り組むドコモ様 認知からCRMまで フルファネルで一貫したサポートを実施

### 導入背景

NTTドコモ様(以下、ドコモ様)は、「付加価値協創企業」への転換を図っており、**これまでの携帯電話の契約を中心とした顧客基盤から、「dポイントクラブ」を軸とした会員基盤への変革**にも取り組んでいます。トランスコスモスは、**デジタルマーケティング、コンタクトセンター**ともに10年以上にわたり、ドコモ様の支援をさせていただいています。

### 導入サービス

認知からCRMまで、お客さまとのあらゆるコミュニケーションチャネルに対応できるよう、多岐にわたりサービスを提供しています。コンタクトセンターにおいては、**全国6拠点、430席**でドコモ様の**あんしん遠隔サポートセンターとテクニカルサポートセンター**を運用し、体制を強化。また、Webサイト運用においては、**ドコモ様本社に常駐する約90名のスタッフと、トランスコスモス本社内の約30名のスタッフが連携を取りながら、施策立案やdマーケット内の複数Webサイトの運用など、多方面から施策を実施**しています。

### 導入効果

あんしん遠隔サポートでは、**LINEプラットフォームを活用した顧客サポートにも対応**しており、応対システムから顧客対応まで提供しています。また、広告運用のサポートと、サイト制作の一部を支援させていただいている「d fashion」では、**効率(ROAS)を担保しながら、3年間で売上339%伸長に貢献**(※2018年9月時点)しました。さらに、**国内最大規模のデータを保有するドコモDMPを活用し、サービスを横断したデジタル施策の展開**をしています。

### 幅広い対応力と数々の運用知見を蓄積いただき 信頼できるパートナーです

トランスコスモスさんには、デジタルマーケティング、コンタクトセンターともに10年以上、それ以外にもさまざまな部門でご支援いただいています。例えば、オウンドメディアのコンテンツ制作・運用、WebプロモーションやLINE運用サポート、さらに、国内最大規模のデータを保有するドコモDMPのデータ活用など、体制面においても幅広い対応力と、私たちの数々の事業における運用知見を蓄積していただいておりますので、大変信頼できるパートナーです。今後も、幅広い業界のパートナーの皆様との連携をさらに強化し、ともにお客様への新たな価値創造に挑み続けていきたいと考えています。



スマートライフ推進部  
部長

尾上 健二 様

認知からCRMまで  
フルファネルで  
一貫したサポート

全国**6**拠点**430**席  
コンタクトセンターを運用\*

※2018年9月時点

d fashion  
3年間で  
売上**339%**伸長\*

※2018年9月時点

## 携帯電話の契約を中心とした 顧客基盤から会員基盤への変革

国内通信キャリアの最大手である株式会社NTTドコモ様(以下、ドコモ様)は、携帯電話事業を中心としたモバイル通信企業としての成長を遂げていましたが、近年では競争環境の変化や事業領域の拡大を踏まえ、パートナー企業とともに新たな社会価値を創出する、「付加価値協創企業」への転換を図っています。そして、これまでの携帯電話の契約を中心とした顧客基盤から、「dポイントクラブ」を軸とした会員基盤への変革にも取り組み、会員一人ひとりに合わせた“デジタルマーケティング基盤”を活用したマイクロマーケティングを推進しています。

## 認知からCRMまでフルファンネルで一貫したサポート d fashionでは3年間で売上339%伸長<sup>\*1</sup>

トランスコスモスは、認知からCRMまで、お客さまとのあらゆるコミュニケーションチャンネルに対応できるよう、サービスラインナップの拡充を行っており、コンタクトセンターをはじめ、オウンドメディアのコンテンツ制作・運用やWebプロモーション、LINE運用サポートからドコモDMPのデータ活用と、多岐にわたるドコモ様の支援をさせていただいています。

コンタクトセンター運用においては、トランスコスモスが保有する国内外69拠点(30,900席)<sup>\*2</sup>のうち、国内6拠点(430席)でドコモ様のあんしん遠隔サポートセンターとテクニカルサポートセンターを運用し、体制を強化しています。特に、あんしん遠隔サポートでは、LINEプラットフォームを活用した顧客サポートにも対応しており、応対システムから顧客対応まで提供しています。

Webサイト運用においては、ドコモ様本社に常駐する約90名のスタッフと、トランスコスモス本社内の約30名のスタッフが連携を取りながら、企画構成から分析などのPDCA及びディレクション、また、ニアショアセンターを活用する事で、コスト圧縮を図りながら運用効率の改善を進めています。コンシューマ向けサービスを提供する「dマーケット」においては、12サービスのWebサイト運用に携わり、2014年から広告運用のサポートと、サイト制作の一部を支援させていただいている「d fashion」では、効率(ROAS)を担保しながら、3年間で売上339%伸長に貢献する事ができました。<sup>\*1</sup>

※1 2018年9月時点 / ※2 2018年6月時点

## 国内最大規模のデータを保有するドコモDMPを活用した デジタル施策の取り組み

月額課金型のデジタルコンテンツサービスにおいて、ドコモ様の契約者データを活用し、サービスを横断したデジタル施策の展開を支援しています。

例えば、現状のサービス契約属性を分析し、相関性の高いサービスを複数ご契約いただくためのクロスセル施策、スマートフォンのご契約内容やdポイントの利用状況から、ユーザー様におトクなサービスを訴求することなどを実施。ドコモ様の契約者データを分析することで、ターゲットやインサイトを明確にし、コミュニケーションシナリオやキャンペーンの策定からチャネル設計、クリエイティブ制作までデータをもとに一貫した施策を実施させていただいています。

今後も、ドコモ様とお客さまのコミュニケーションの最適化に貢献し、マーケティング活動の支援をしてまいります。

## NTTドコモ様 提供サービス

### コンタクトセンター拠点 **国内**

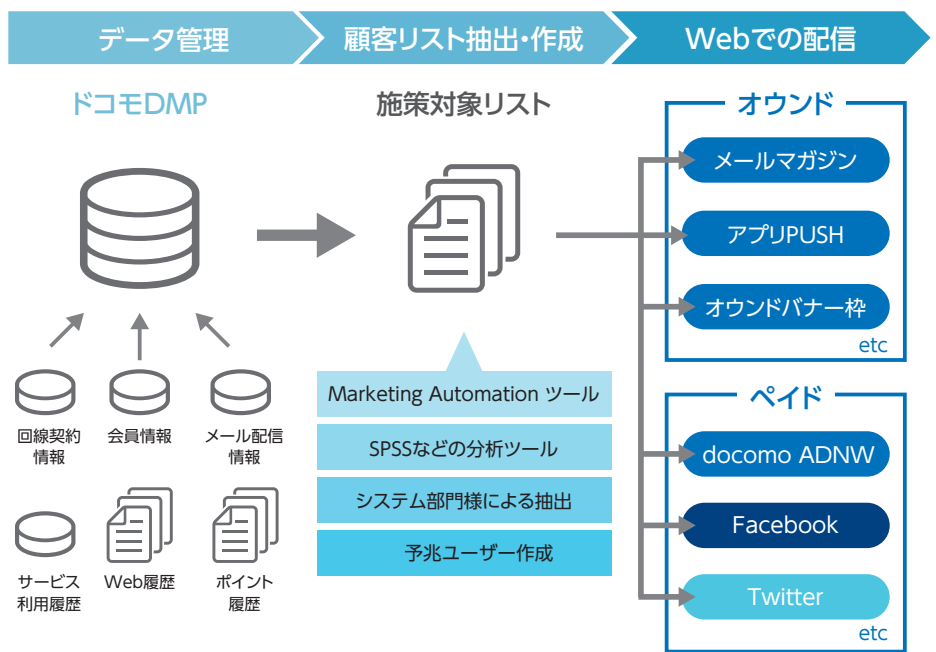
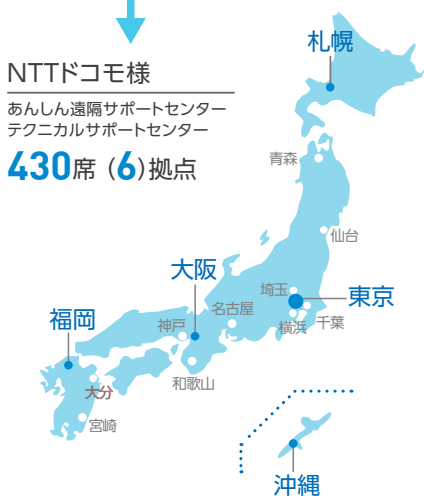
**17,340席 (30) 拠点**

※2018年6月末現在  
※協力/アソシエイト拠点含む  
※設置座席数の数値です

### NTTドコモ様

あんしん遠隔サポートセンター  
テクニカルサポートセンター

**430席 (6) 拠点**



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364  
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g\_sales@trans-cosmos.co.jp  
www.trans-cosmos.co.jp



11820183  
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。