

先進事例に学ぶ 顧客体験の最適化と 社内コミュニケーション改革

2018/12/05

株式会社テラスカイ

代表取締役社長

佐藤 秀哉

株式会社テラスカイ

所在地 : 〒103-0027
東京都中央区日本橋二丁目11番2号
太陽生命日本橋ビル 15～17階

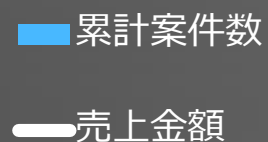
事業所：大阪、名古屋、福岡
上越サテライト

設立：2006年3月

資本金：8億1,856.4万円（2018年10月末時点）

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉

情報管理：ISO 27001/IS 561777





祝市場第一部上場

株式会社テラスカイ

祝市場第一部上場

株式会社テラスカイ

40市場

テラスカイ

祝市場第一部上場

祝市場第一部上場

祝市場第一部上場

クラウドインテグレーション事業

クラウドを活用した
最適なシステム開発の支援および受託開発



製品事業

クラウドに特化したサービスおよび
製品の開発、提供





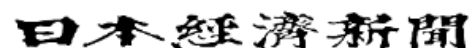
導入実績

3,500 案件超！

業種・業態・企業規模を問わず、多数の企業をご支援しています。



昭和シェル石油株式会社



※2018年10月時点

先進のテクノロジーと最適な選択で成功を共有する

- 私たちは一歩先ゆく確かな技術で、**最も信頼されるパートナー**を目指します
- 確かな技術力のある社員が、常に先進のテクノロジーとその価値を追究し、**お客様にとっての最適**を探究します
- **先進技術の追求**による期待を超えるチャレンジと、お客様にとってのベストを誠実に探究することによる信頼の両輪で、お客様を成功に導き、その成功をステークホルダーと享受します

DX

Digital Transformation

第3の プラットフォーム



クラウド



モビリティ



ビッグデータ/
アナリティクス

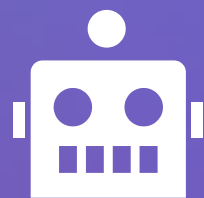


ソーシャル技術

イノベーション アクセラレーター



AR&VR



ロボティクス



3Dプリンティング



IoT



次世代セキュリティ



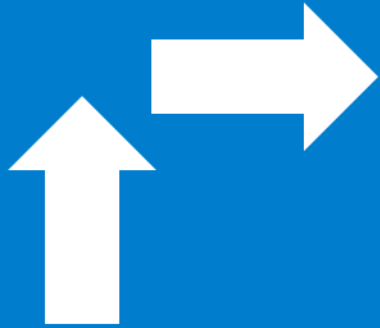
認知システム

デジタル トランスフォーメーション



**Are you
DX Ready?**

Lift & Shift



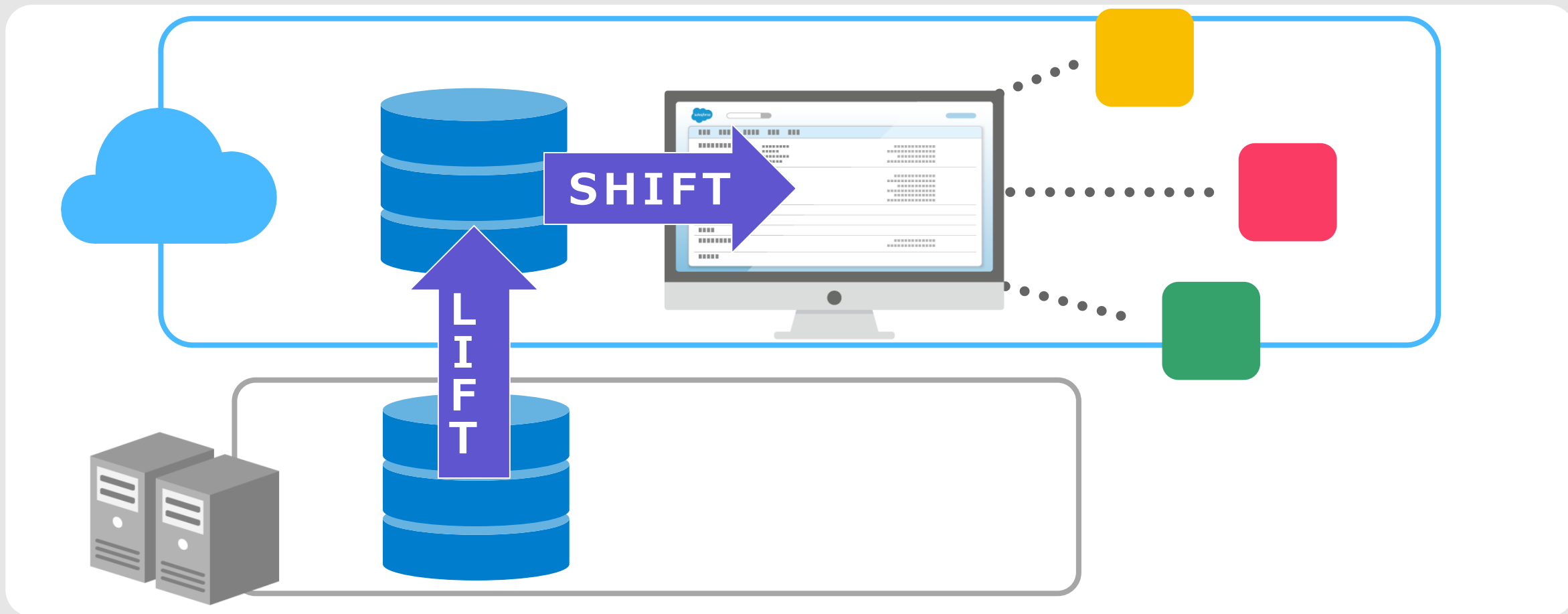
フロントシステムの
クラウド化



真の“働き方改革”

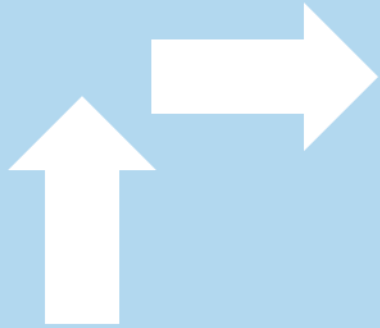


基幹システムをクラウドにLiftし、 変化に対し即Shiftできる社内システムに



■ テラスカイがDX Readyのために支援すること

Lift & Shift



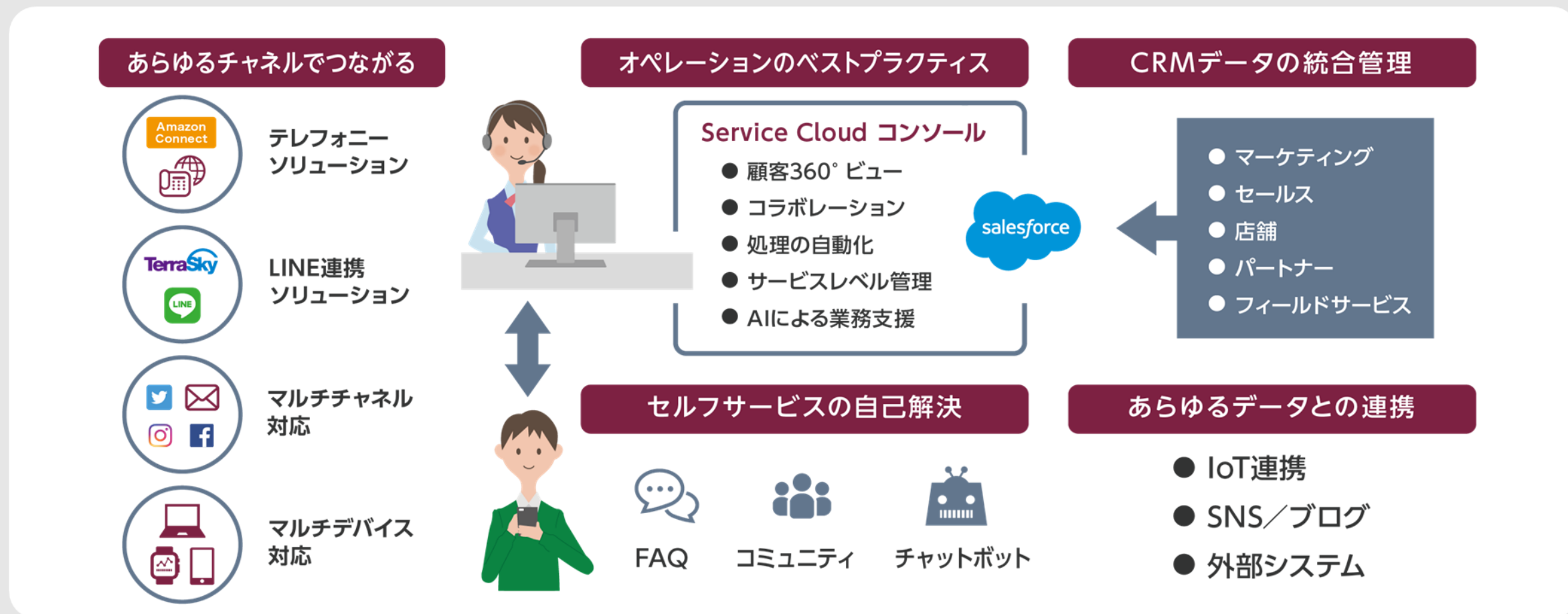
フロントシステムの
クラウド化



真の“働き方改革”



新たなチャネルに対応可能な次世代コンタクトセンター



チャットサポートで、お客様対応を効率化

オムニチャネル LINK for LINE



7,000万人が使う
コミュニケーションアプリ

- リアルタイムなお客様サポート
- AIによる自動応答*
- 少ないオペレータでの対応が可能

世界No.1のクラウドサービス

- サポートに必要なツールを統合
- 契約情報など、あらゆる関連情報を管理
- オムニチャネル・マルチデバイス対応

ナレッジ



オムニチャネルLINK for LINE

の詳細は、下記ページをご参照ください。

https://www.terrasky.co.jp/omnichannel_linecc/

【事例発表】

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

カスタマーコミュニケーション部門

業務設計部 CRM課 チーフ

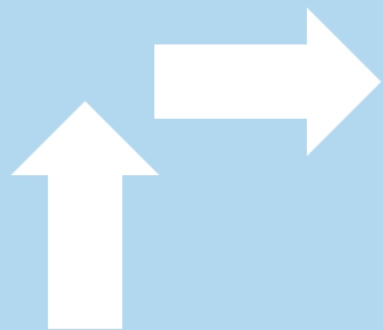
石川 菜美子 様

事例はこちらから、ご確認ください

<https://www.terrasky.co.jp/case/omnichannel-so-net.php>

■ テラスカイがDX Readyのために支援すること

Lift & Shift



フロントシステムの
クラウド化



真の“働き方改革”



効率がよく イノベーションが起きやすい環境の創出

業務効率化
生産性の向上

テレワーク/サテライト
多様なワークスタイル

場所を選ばない
コミュニケーション

ビジネスコミュニケーションとSalesforceデータの一元化

コミュニケーション・プラットフォーム

mitoco



情報の一元化



ビジネスにまつわる
あらゆるコミュニケーションを
ワンプラットフォームに集約

Salesforce



毎日利用するから
Salesforceの活用度を高め、
定着化を推進

洗練されたUI



移動中も使いやすい
モバイルアプリで
時間を有効活用

バージョンアップ



定期的なバージョンアップで
最新機能をいつでも使える
APIで大規模開発も

みずほ銀行様、mitocoの採用を決定！



『mitoco』の詳細は、
下記ページをご参照ください。
<https://www.mitoco.net/index.php>

【事例発表】

株式会社みずほ銀行

コーポレート・インスティテューショナル業務部

大企業営業推進チーム 調査役

山口 悠紀子 様

発表内容の概略は、こちらをご確認ください

<https://www.terrasky.co.jp/news/2018/12/04/mitoco.php>

R & D 部の設立

クラウドを軸に下記のテーマに取り組んでいくため、R & D部を新設。

いずれのテーマにおいても『mitoco』等既存サービスとの連携を検討



機械学習

- クラウドで利用できるAPIをカタログ化
- データ収集・加工のノウハウ蓄積



仮想パーソナル・アシスタント

- ボイスUI (VUI) の研究
- Alexa for Businessのサービス化検討



RPA

- RPAにも機械学習を活用 (Class 2 RPA)
- 「ロボクラウド」の検討



量子コンピュータ

- ソリューションカタログの作成
- 当社既存顧客への紹介・提案



IoT

- 業種別ソリューションの策定
- FASTIOの改善提案



AR / VR

- 網膜投影型ARデバイスの登場に期待
- 仮想パーソナル・アシスタントとの連動

Icons are designed by Darius Dan, Eucalyp, Appzgear, Smashicons and Good Ware from Flaticon

NEWS!

mitoco 新機能

『mitocoアシスタント』 コンセプトムービー

<https://www.youtube.com/watch?v=WmtgH4i7mVU&feature=youtu.be>



情報収集

1

取引先責任者 ▼

取引先名

ドリーム銀行株式会社

名前

伊藤 信義

興味

マリナーズ

釣り

2



3



マリナーズ勝
ちましたね！



自然言語

Q&A

有給休暇日数が増えるのはいつ？



メンタリング・ストレスチェック

今日は遅くまで
残業ですね！



mitoco

mitoco Assistant

2019年春 一般提供開始予定

ご期待ください！

お問合せ先



03-5255-3410



info@terrasky.co.jp



<https://www.terrasky.co.jp/>