

## 弊社のDX戦略と進捗状況について

2023年8月15日

日本事務器株式会社  
代表取締役社長  
田中 啓一

弊社が掲げるDX戦略及び2023年6月末時点の進捗状況について以下の通り、お知らせいたします。

### <弊社のDX戦略について>

弊社は、顧客価値の最大化を目指し、「お客様起点で新たな価値を創造するとともに、デジタル時代の”新たな繋がり”により、お客様に継続的に価値提供する関係を構築する」ために、以下のデジタル技術を用いたデータ活用による戦略に取り組んでおります。

#### ➤ 顧客理解の深化によるお客様起点での価値創造

弊社は、お客様の情報収集から検討、購買、利活用に至る各プロセスにおいて、弊社の様々な組織（マーケティング部門、営業部門、システム部門、サポート部門など）が、様々なチャネル（対面、Eメール、SNS、ウェブサイトなど）を通じて、お客様との接点を持っております。弊社は、2011年より「全社顧客情報管理（CRM）システム」を導入し、お客様との接点におけるデータを一元的に蓄積し分析することで、お客様起点の製品サービスの改善・開発やお客様接点活動の質的向上に役立ててまいりました。

今後もより一層顧客理解を深め、マーケティング、製品サービス開発、営業、サポートなどの各プロセスにおいて、お客様起点での価値創造を目指してまいります。

#### ➤ パーソナライズされたコミュニケーションによるデジタル時代の「新たな繋がり」の構築と良質な顧客体験（価値）の提供

弊社は、これまで対面やEメールやウェブサイトなどを通じて、お客様とのコミュニケーションを行ってまいりました。加えて、デジタル技術を活用した新たなチャネルとして、2015年にお客様毎にパーソナライズされたデジタルコミュニケーション基盤「カスタマーポータル」を立ち上げております。

今後も、本チャネルを通じて、お客様とのリアルタイムな情報共有やお客様個々の特性・状況を踏まえた情報やサービスの提供を行うことで、お客様毎の課題を理解した適切な解決策を提供し、これまで以上にお客様に寄り添う「新たな繋がり」を構築し、お客様への良質な顧客体験（価値）の提供を目指してまいります。

#### ➤ デジタル時代に即した業務プロセスの確立によるお客様への継続的な価値提供の実現

弊社は、これまでオンサイトを中心として、お客様との取引や製品サービスの導入、サポートなどの対応を行ってきました。加えて、既に取り組んでおりますサブスクリプションビジネスの展開において、より多くのお客様に対し、デジタル技術を活用したきめ細かな対応をしていくために、新たな業務プロセスを確立し、2021年より運用してまいりました。今後も、本プロセスを通じ、お客様やパートナー様との接点を一層強化し、デジタル時代の継続的な価値提供を目指してまいります。

<DX戦略推進の指標の進捗状況について>

- 顧客理解の深化による顧客起点での価値創造  
【指標】主要なサービスプロダクトへのデジタルマーケティングプロセスの実装率  
【目標】100%(2023年度)【進捗】61.5%
- パーソナライズされたコミュニケーションによるデジタル時代の「新たな繋がり」の構築と良質な顧客体験(価値)の提供  
【指標】お客様へのデジタルコミュニケーション基盤の浸透度(利用率)  
【目標】100%(2024年度)【進捗】52%
- デジタル時代に即した業務プロセスの確立によるお客様への継続的な価値提供の実現  
【指標】サブスクリプションビジネス運用プラットフォームで運用する製品サービス数  
【目標】22サービス(2024年度)【進捗】11サービス

<ITシステム・デジタル技術活用環境の整備状況について>

- 全社共通IT環境の整備  
【指標】主要な社内システムのクラウド化比率  
【目標】100%(2023年度)【進捗】77%
- 【指標】次世代ネットワーク(セキュアアクセスネットワーク)の構築  
【目標】構築完了(2024年度)【進捗】48%
- 【指標】主要業務システムの全社共通基盤(共通APIプラットフォーム)での運用比率  
【目標】100%(2024年度)【進捗】57%