

2018年12月17日

「現場プロセスイノベーション」の実現へ向けたお客様接点のハブ機能
浜離宮ビルに「カスタマーエクスペリエンスセンター」を設置
2019年1月にオープン



浜離宮ビル 17階に設置した CXC。写真はエントランス部分

パナソニック株式会社の社内カンパニーで、B2Bソリューション事業を担当するコネクティッドソリューションズ社（カンパニー本社：東京都中央区、社長：樋口泰行）は、当社が掲げる事業ビジョン「現場プロセスイノベーション」の実現をお客様と共に加速・推進させていくことを目的に、このほど本社浜離宮ビルにお客様接点のハブ機能となる「カスタマーエクスペリエンスセンター」（略称：CXC）を設置しました。2019年1月にオープンの予定です。

※現場プロセスイノベーション：https://www.panasonic.com/jp/corporate/cns/company.html#business_statement

<設置の目的>

B2Bソリューション事業として、コンサルテーション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」を実現するには、お客様と向き合い、ご要望を的確にお聞きして共創することがコアとなると考えています。このため、お客様と接する場面、お客様のニーズにあったソリューションやプロダクトを明確に説明する場所としてCXCを設置することにしました。

「現場プロセスイノベーション」を実現へ向けたソリューションレイヤーへのシフトには、お客様の経営課題を直にそして深くお伺いすることが重要になっていきます。さまざまな経営課題に対してオールパナソニックとしてお客様と語りながら、ソリューションを提供していきます。CXCはお客様視点の考えのもとに「当社の総力を結集して、お客様接点としてのハブになる場所」というカンパニーの重要な機能となります。

<CXCの特徴>

CXCは、お客様と共にディスカッションして「共創」する場所です。CXCでは、「エバンジェリスト」と呼ばれる「その道に精通したスペシャリスト」が、お客様とディスカッションをして、共に考えてコンサルテーションを行っていきます。お客様はIT、物流、働き方改革など、さまざまな課題をお持ちです。それに対して、当社で取り組んできた経験や知見に基づいてディスカッションをさせていただきます。テーマ別に、何度もCXCでディスカッションすることでエンゲージメントを深めていきたいと考えています。お客様のニーズに合わせて形を変えてカスタマイズしながら、一緒にディスカッションしていき、「共創」によるソリューション提案・提供を行っていきます。

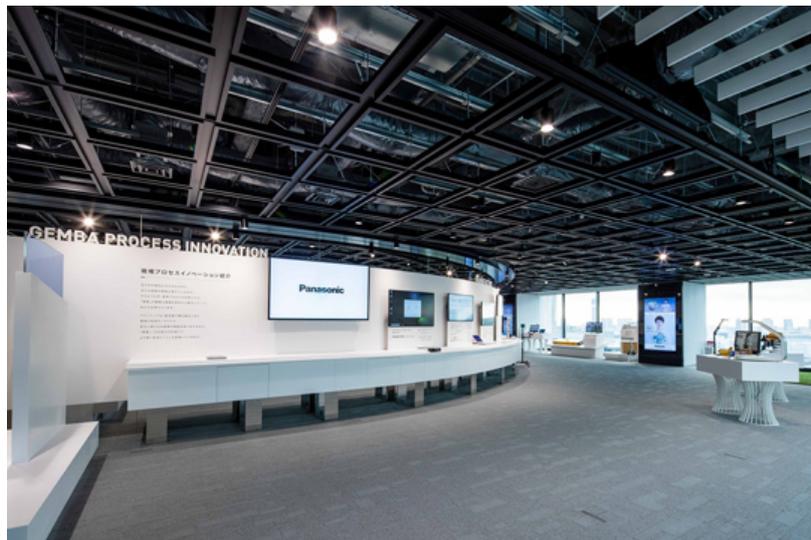
当社は、CXCをコネクティッドソリューションズ社の総力を結集してお客様に接することができる重要な機能として位置づけ、ここを基点に、お客様に寄り添い、お客様と徹底的にディスカッションさせていただき、お客様と共に考え、「現場プロセスイノベーション」を推進していきます。



テーマに合わせて各業界に精通したエバンジェリストがディスカッションさせていただきます。



CXC内の「プレゼンテーションエリア」でテーマごとのご提案をいたします。



ソリューションのキーとなる当社コア技術等を紹介するエリアも設置しています。

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。