扶桑電通のビジネスモデル　既存ビジネス深化“中心”＋新規ビジネス創出“同時推進”

中期経営計画「FuSodentsu Vision 2027」～マーケット基軸への転換～

AI活用によるアカウントプラン策定
AI活用を通じて策定したアカウントプランに基づき、お客様の経営課題を分析

6業種別戦略
自治体 / 医療 / 流通・小売 / 製造 / サービス / その他

伴走型DX支援
・課題発見
・業務変革
・システム導入
・運用定着支援
・人材育成まで一貫支援

データ活用・人材育成
・通話データ蓄積・分析
・応対品質の見える化
・業務改善サイクル
・人材育成・スキル標準化

顧客価値向上
・業務効率化
・応対品質向上
・顧客満足度向上
・心理的安全性向上

売上・利益拡大
・生産性向上による利益拡大
・顧客との関係強化
・リピート受注拡大

定量成果（導入企業・団体での実績）

電話取次業務の工数
平均66%削減

受付業務の稼働負荷
約30%削減

限られた人員を住民支援・患者対応・顧客サービスなどの高付加価値業務へ再配置

中核サービス CallKeeperDX

通話録音 / IVR / 自動応答 / 応対履歴のデータ蓄積・分析

電話業務を“データ資産”へ転換し、経営改善につなげる

自治体での成果・効果

- 録音予告・全通話録音でカスタマーハラスメントを抑止
- 職員の心理的安全性向上、働きやすい職場環境づくり
- IVR自動化で待ち時間短縮・たらい回しを削減
- 住民満足度向上・行政サービス品質向上を実現
- 人材不足下でも少人数で質の高いサービスを維持





データ活用による継続的な改善サイクル

通話データ蓄積 → 分析・見える化 → 業務改善・応対品質向上 → 人材育成・ナレッジ共有

経験や勘に依存した電話応対を標準化・組織の知識資産化し、対応品質を向上

横展開性と社会的価値

6業種へ横展開・全国54拠点体制で地域課題を解決

自治体 / 医療 / 流通・小売 / 製造 / サービス / その他

- 人手不足対策：少人数で高品質なサービス提供を実現
- 働き方改革　：業務効率化と負担軽減で働きやすい職場へ
- カスハラ対策：録音による抑止効果で安心して働ける環境を整備
- サービス品質向上：迅速・公平な対応で住民・顧客満足度を向上
- 持続可能な地域社会の実現：行政・医療・企業の持続的サービス提供を支援

地域社会の持続可能性向上



社会課題解決に貢献

新規ビジネス創出を同時推進

データ×AIで新たな価値・収益モデルを創出

蓄積データ × AI活用

高度なデータ活用サービスへ発展
・問い合わせ分析
・需要予測
・応対品質分析
・音声テキスト分析
・レポート自動生成　など

伴走型・サブスクリプション型ビジネスへ進化

業種特化型DX支援による新たな収益モデルを創出
既存ビジネス深化と新規ビジネス創出の好循環を実現

電話業務のDXから、業務・経営・社会の未来を支えるパートナーへ　～データとAIで、持続可能な社会と企業の成長を両立～