

トライアルカンパニー、Genesys Cloud を導入 顧客体験の分析で高品質なサービスの提供を実現

Genesys Cloud™の導入により人材不足などの課題解決へ 業務拡大も視野に

東京 – 2024 年 1 月 10 日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)はこのほど、株式会社トライアルカンパニー(本社:福岡県福岡市、代表取締役社長:石橋 亮太)のコンタクトセンターにおいて Genesys Cloud™を導入し稼働を開始したことをお知らせいたします。

TRIAL

株式会社トライアルカンパニーは流通小売り事業をはじめとし、リテール AI 事業や、飲食、ゴルフ場運営などのサービス業と幅広い事業を展開しています。今回、Genesys Cloud を導入した流通小売り事業は、「あなたの生活必需品」をコンセプトとしたディスカウントストアを運営しております。九州を地盤とした店舗ネットワークで、日本全国に展開しており、店舗は、中型の「スーパーセンター」を中核としながら、小型から大型まで多岐にわたります。また、他社に先駆けて無人店舗の運営に取り組むなど、流通業界における IT や AI 導入の先駆的な企業として知られています。

【導入背景】

トライアルカンパニーは、長年にわたり店舗の業務効率化とともにお客様の声の集約を目的にコンタクトセンターを運営してきました。コンタクトセンターでは、お客様のご要望のほか、商品在庫、忘れ物、プリペイドカードなどに関する問い合わせなどを、フリーダイヤルを設けることで一括して対応しています。今回、これまで利用してきたオンプレミス型のコンタクトセンターシステムのリプレース時期に差し掛かるとともに、店舗とコンタクトセンターそれぞれで導入していた顧客管理アプリケーションのサポート切れとなるため、安定性、セキュリティの確保などを目的に両システムのクラウドへの移行を決定。店舗とコンタクトセンターで利用する顧客管理アプリケーションを統合するとともに、アプリケーションとの連携性の高さ、機能面、在宅への対応などの要件に優れた Genesys Cloud の採用にいたりしました。

稼働開始後は、ダッシュボードによるセンターの運営状況がより詳細に可視化できるようになったほか、問い合わせの案件から通話録音が聞けるなど、操作性が向上しました。今年3月から一部、店舗の代表電話番号への電話をコンタクトセンターへ転送した顧客対応の実験を開始していましたが、Genesys Cloud 導入を機に、こうした問い合わせの在宅での受電を実施し、時間や場所の制約を受けないコンタクトセンター運営を目指していきます。

【導入に関するコメント】

今回の導入について、トライアルカンパニー、販売本部 店舗運営部 コンタクトセンター長の山下智子様は下記のように話しています。「Genesys Cloud CX と顧客管理アプリケーションの導入によって、会社全体に寄せられるお客様の声を分析、活用することがこれまで以上に容易となりました。今後、お客様からの相談やご意見などを、コンタクトセンター部門が集約し、将来的には分析できるチームをできるよう、Genesys Cloud を活用しながら運営体制を構築していきたいと考えています。」

また、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは「トライアルカンパニー様において、新たに Genesys Cloud を採用いただいた事に感謝申し上げます。店舗の業務効率化を目指すことで、人材不足や今後のサービス向上を実現し、トライアルカンパニー様がお客様のニーズに対応できるサービスを提供できるように全力でサポートし、共に成長していくことを楽しみにしています。」と、コメントしています。

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年数百億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル・テクノロジーのパワーによって、企業は共感性の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するジェネシスのビジョンである Experience as a Service®を大規模に実現できます。ジェネシスを利用することで、企業はハイパー・パーソナライズした顧客体験をプロアクティブかつ予測的に提供するとともに、マーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーにおけるすべてのチャネルにおいて顧客とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性とエンゲージメントを向上させることができます。バックオフィスのテクノロジーを最新の収益に直結するエンジンに変換することで、ジェネシスは顧客の信頼とロイヤルティを育む真の関係性構築を実現します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

©2024 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud EX, GCXNow and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局(カーツメディアワークス内)

大木・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp