

オリックス生命、Genesys Cloud 導入により コンタクトセンターにおけるお客さまに寄り添ったサービスを実現

お客さまサービスの進化を加速するために Genesys Cloud の導入とシステム管理を内製化
大型コンタクトセンターの移行を *Scaled Agile Framework* を用いて 11 か月という短期間でリリース

東京 – 2024 年 9 月 5 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、[オリックス生命保険株式会社](#)(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:片岡 一則、以下、オリックス生命)のコンタクトセンターにおいて Genesys Cloud™ の導入・稼働が開始したことをお知らせします。これにより、オリックス生命は応答性の高いお客さまサポート能力が大幅に向上しました。



オリックス生命は、オリックスグループの一員として、生命保険業界で長年にわたり信頼される保険商品とサービスを提供しています。個人向け生命保険、医療保険、がん保険など幅広い商品ラインナップを揃え、お客さまのニーズに応じた最適な保険ソリューションを提案しています。企業理念として「想いを、心に響くカタチに。」という言葉掲げ、お客さまお一人おひとりの想いに共感し、心地よい距離感で寄り添う存在を目指しています。保険商品の性質上、複雑かつ難易度の高い問い合わせも発生するため、お客さまごとに最適な回答を提供する対人チャネルとしてのコンタクトセンターは、重要なお客さま接点となっています。オリックス生命では、これまでオンプレミスのコンタクトセンター・システムをサービス事業者経由で長年利用してきましたが、サービス提供の終了に伴い、新たなコンタクトセンター・システムの選定を進めることとなりました。クラウド移行を前提に各社のコンタクトセンター基盤を比較した結果、同社が業務効率化のために独自開発したコンタクトセンター・アプリケーションとの連携性、国内での導入実績、新機能の追加などの将来性から Genesys Cloud の採用を決定し、その移行プロジェクトはすべて内製で進めました。

同社では従来のコンタクトセンター・システムを導入した際の経験者が不在であったため、プロジェクトには IT 部門だけでなく、コンタクトセンターの業務運用を担当するユーザー部門も加わりました。また、同社に Genesys Cloud 導入経験者が不在であったため、ジェネシスのプロフェッショナルサービスも加わり、6 つのアジャイルチームを構成し、同社初のビジネスアジリティを実現するためのフレームワーク SAFe®*1 (Scaled Agile Framework®) を適用して導入を進めました。2023 年 1 月より 3 月まで MVP*2 の開発を実施し、評価を重ねることで、コンタクトセンター業務に対応したシステムを短期間で構築できると判断。この期間では、従来のシステムと同じ操作性と製品レベルのクオリティを備えたクライアント端末向けのソフトフォンを開発することで、Genesys への移行にかかる教育期間を短縮できるかと操作性の差異に対応できるかという点を確認。2023 年 4 月から 9 月まで基盤を含む本開発を行い、12 月上旬の先行導入までを 11 か月という短期間で完了。この期間では、回線工事、ネットワーク機器、電話機、コールフロー品質に関する課題や同社の別プロジェクト進行による Genesys 適用範囲の拡大など、様々な状況の変化に見舞われました。それに対して、ジェネシスのプロフェッショナルサービスによるサポートと 6 つのアジャイルチームが自律的に 2 週間ごとのイテレーション(反復)の目標設定と実施項目の優先順位を積極的に組み替えることで柔軟に対応。以降、順次全国 5 拠点での導入を進め、2024 年 4 月に約 400 席の大型コンタクトセンターのクラウド移行を完了しました。

当プロジェクトでの SAFe®導入については、社内 SAFe 認定トレーナー*3 による主要メンバーへの実践的トレーニング、SAFe を参照し使いやすいアジャイルプロジェクト管理ツールの内製開発、そして稼働までのコーチングと外部研修を利用し、ユーザー部門を含めた初のアジャイル開発を実施。これにより、ジェネシスのプロフェッショナルサービスを含めた外部パートナーとのリモートによるアジャイル開発管理とスムーズなコミ

コミュニケーションを促進することができました。

稼働後のシステム運用監視は、コンタクトセンター基盤のユーザー視点の監視を当社のクラウド型統合監視に連携し、システムオペレーターは、アラートをメールと SMS/電話通知で受信し、自社開発の IT サービスマネジメントシステムを利用し、高品質なサービスを提供するように努めています。さらに、コンタクトセンター業務としては、外部委託先とのセンター間での連携が可能になったほか、分析機能の強化により、入電数や営業活動の可視化が進み、業務効率の向上が図られています。オリックス生命は今後、さらに高度な機能の活用とデジタル連携を目指すほか、CRM アプリケーションとの連携や通話内容の自動化によるオペレーターの後処理の簡易化を進めていく予定です。

【導入に関するコメント】

今回の導入について、オリックス生命保険株式会社の常務執行役員 お客さまサービス本部管掌、お客さまサービス本部長 添野 昌之様は下記のように話しています。
「Genesys Cloud を導入したことで、お客さまに価値あるエクスペリエンスを提供するコンタクトセンターの基盤を整備出来たことを非常に嬉しく思います。お客さまに共感し、寄り添ったサービスを提供するためには常にサービスを進化させる必要があります。そのためにクラウドは有効な手段ですが、単に導入するだけでなく、機能を十分理解して使いこなしていくことが重要になります。今回のプロジェクトにおいて内製化したのは、Genesys Cloud に関するノウハウを社内に蓄積し、弊社が目指すサービスに沿ってシステムを最適に活用することが目的でした。今回、ジェネシスのタイムリーなサポートによって、クラウド移行プロジェクトは円滑に完了することができました。ジェネシスには、引き続き、弊社のコンタクトセンターの進化を支えるパートナーとして大きく期待しています。」

ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは

「オリックス生命様が Genesys Cloud を選定していただき、大変光栄です。コンタクトセンターに寄せられるお客様の問い合わせの内容がより複雑化し、個別対応の必要性が高まる中、サービスを最適化、進化していくためにはシステムの使いこなしがこれまで以上に重要になってきています。オリックス生命様が弊社のクラウド・ソリューションを使いこなし、お客さま体験の向上と業務効率化に寄与できるように今後も全力でサポートいたします。」と、コメントしています。

※1 SAFe® (Scaled Agile Framework®): 米 Scaled Agile, Inc. が提供する、ビジネスにおける俊敏性の実現において世界で最も信頼されているフレームワークです。SAFe は、経営から組織全体へのアジャイル導入を通じて変革を実現する手法として、世界で 2 万を超える組織で実践されています。

※2 MVP (Minimum Viable Product): 最小実用製品の略で、製品やサービスの開発において、最小限の機能を備えた初期バージョンを指し、早期に実際のユーザーからのフィードバックを基に製品の改善や拡張を行うことを目的としています。

※3 SAFe 認定トレーナー: 米 Scaled Agile, Inc. が認定する SAFe Practice Consultant (SPC) の資格を保有し、そのトレーナーは SAFe の各種教育コースを提供することができます。オリックス生命における SAFe 採用に関するお問い合わせは akiatsu.yamamoto.xc@ins.orix.jp までお問い合わせ下さい。

ジェネシスについて

ジェネシスは、顧客と従業員に最高の体験を生み出すことで、世界 100 カ国以上 8000 社を超える企業のロイヤルティとビジネス成果の改善を支えています。AI を活用した業界 No.1 のエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームである Genesys Cloud を通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に未来の CX を提供し、共感性のあるパーソナライズした体験の提供を実現しています。クラウド由来の信頼性の高いオールインワン・プラットフォームである Genesys Cloud は、適切なタイミングで適切な顧客体験を提供することで企業競争力を高めるとともに、従業員エンゲージメントの強化、効率化、業務改善を推進することで、企業の成長を加速させます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

<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・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp