

報道関係者各位

2025年2月6日

ジェネシスと富士通、Genesys Cloud でイオンフィナンシャルサービスのコンタクトセンター業務を刷新、お客様問い合わせ時の操作性改善と自己完結率向上による待ち時間短縮を実現
～国内金融機関としては最大級となる2,500席以上で稼働～

東京・川崎—2026年2月6日—AIを活用したエクスペリエンス・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・リッチャー、以下 ジェネシス）と富士通株式会社（本店：神奈川県川崎市、代表取締役社長：時田隆仁、以下 富士通）はこのほど、イオンフィナンシャルサービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：深山 友晴、以下 イオンフィナンシャルサービス）のコンタクトセンター業務を刷新し、効果検証を完了しました。

本取り組みにおいて、ジェネシスはクラウド型コンタクトセンター・プラットフォーム Genesys Cloud™ の幅広い機能を提供しました。富士通は、Genesys Cloud を導入し、レポート等の管理機能やシステム間連携を含む業務要件に応じた個別カスタマイズを実施するとともに、導入後の保守運用を担っています。本導入は、2,500席規模となり、国内金融機関において最大級のコンタクトセンター導入事例の一つです。

イオンフィナンシャルサービスは今後、音声認識を活用した「AI コンシェルジュ（音声ボット）」を導入予定です。これにより、お客様は電話機のプッシュ操作を行うことなく、自然な音声対話で適切なメニューに直接接続されるようになります。さらに、イオングループの他コンタクトセンターへの展開も視野に入れており、ジェネシスと富士通は引き続き、イオングループ全体のコンタクトセンターシステムの進化を支援していきます。

【導入の背景】

イオンフィナンシャルサービスのコールセンターでは、「AEON Pay」、「イオンカード」、「WAON」をはじめとする決済サービスに加え、銀行・保険・ローンなど多岐にわたる金融サービスを一括して対応しています。問い合わせ内容の多様化や案内先の細分化により、顧客の待機時間増加が大きな課題となっていたほか、今後のサービス拡充を見据え、従来のオンプレミス型のコールセンターシステムの改修が必要となっていました。

【コンタクトセンター業務刷新による改善効果】

Genesys Cloud 導入に伴い、コンタクトセンター業務を刷新したことでの稼働を開始してから6ヶ月以内に以下の成果が得られています。



- ・自己完結率の向上

IVR（自動音声応答）に、自己解決メニューを拡充しており、お客様による「引落し不能後の入金連絡受付」のメニューにおいては、自己完結率が従来から 21%向上し、お客様の待機時間の削減につながりました。

- ・SMS による自動対応

IVR からの問い合わせに SMS を自動送信する仕組みを導入することで、簡易な問い合わせはセルフサービスで解決され、オペレーターはより高度な業務に集中可能となりました。

- ・迅速な機能拡張と柔軟な運用

クラウドサービスかつローコード基盤により、新サービス投入や IVR の変更をスピーディに実施可能になるとともに、今後は内製化により、一層の早期対応が可能になります。

ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチャーは次のように述べています。

「イオンフィナンシャルサービス様は、モダンなエクスペリエンス・オーケストレーションを活用することで、短期間のうちに大規模な顧客エンゲージメントの変革を実現していることを示しています。コンタクトセンターのクラウド化によってシステムの内製化が進み、お客様のニーズに応える利便性の高いサービスを提供できるまでのスピードが格段と早くなりました。イオンフィナンシャルサービス様が AI を活用しながら、革新的かつお客様一人ひとりに寄り添った顧客体験を実現するとともに、シームレスなサポートを提供できるよう、Genesys Cloud を通じて支援していく所存です。」

富士通株式会社 執行役員常務 八木 勝 は次のように述べています。

「このたび、イオンフィナンシャルサービス様のコンタクトセンター業務へ Genesys Cloud を導入いただき、ジェネシスクラウドサービス様と共同で発表できることを大変うれしく思います。今回の取り組みは、近年ニーズが高まっているコンタクトセンターの改革という重要なテーマへの挑戦であり、イオンフィナンシャルサービス様の、お客様へより良い体験を無理なく提供できるオペレーターファーストの環境整備に貢献できるものと確信しています。富士通は今後も、Genesys Cloud のソリューションベンダーとしての導入・運用の支援、また、AI などのテクノロジーを結集し、イオンフィナンシャルグループ様をはじめとする多くの企業様をご支援していきます。」

ジェネシスについて

ジェネシス®は、最高のカスタマーエクスペリエンスと従業員体験を創出するために、世界中の 8,000 を超える企業を支援しています。Genesys Cloud™ は、エージェンティック AI を中核に据えた AI 駆動の「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り、企業全体の人・システム・データ・AI をつなぎます。その結果、企業は顧客ロイヤルティや成長、リテンションを推進すると同時に、人と AI のワークフォースを横断して業務効率とチームワークを高めることができます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。



© 2026 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud は、Genesys の商標、サービスマークおよび/または登録商標です。その他の会社名およびロゴは、各社の登録商標または商標である場合があります。