

P.D.R. Genesys Cloud®の導入により高品質な顧客エクスペリエンスの提供を実現

柔軟性の高いシステムにより顧客サポートを向上しコンタクトセンターが効率的に進化

東京 — 2024年2月22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、株式会社ピーディーアール（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：仲谷 公司）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。

P.D.R.

株式会社ピーディーアール（以下、P.D.R.）は、歯科材料・歯科用医療機器に特化した輸入・通信販売商社で、日本全国のお客さまとの取引実績があり、ダイヤモンドバー、マスク、グローブ、紙コップから石膏まで、幅広い歯科材料・歯科用医療機器を「安心・安全」をモットーにお客さまのもとへお届けしております。コンタクトセンターは、商品の電話注文に加え、商品に関する問い合わせや、オンラインショップのサポートなど、幅広い顧客対応を行っています。今回の Genesys Cloud への移行は、コンタクトセンター業務の強化を目的としたものでした。複数のクラウドのコンタクトセンター・ソリューションを比較検討した結果、機能、コスト、導入実績、そして将来性ととも、ジェネシスの担当者による迅速な対応と充実したサポートを評価し、Genesys Cloud の導入を決定しました。導入決定から1カ月半という短期間で、システムの構築を完了し、運用を開始しています。

Genesys Cloud 導入後は、通話の音質が大幅に改善され、顧客体験が向上するとともに、レポートインク機能が充実したことで、センターのパフォーマンスがより正確に可視化できるようになりました。その結果、サービスレベルを維持しながらシフトを平準化するなど、コールセンターの運営効率が大きく向上しました。今後は、SMS 対応やコールバック機能、スクリプト機能などの利用を開始することで、さらに運営効率の向上を図っていく予定です。

【導入に関するコメント】

P.D.R. コールセンター課、マネージャーの山下様は、この度の Genesys Cloud にあたり、以下のように話しています。

「弊社に入社した社員は必ずコンタクトセンターでの業務を経験するなど、コンタクトセンターはお客様の声を肌で感じる重要な顧客窓口となっています。コンタクトセンターのさらなる成長を目指すタイミングで、Genesys Cloud 導入をきっかけにジェネシスと出会えたことを非常に嬉しく思っています。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、一緒にお客様に価値あるエクスペリエンスをご提供できればと考えております。」

「P.D.R.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。P.D.R.様のビジネスの成長に合わせて、コンタクトセンターにおける顧客体験をより良いものにできるように、Genesys Cloud を通じてシステム面から運営を支えられるように、全力でサポートいたします。」と、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは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ン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 CX 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