

NEWS RELEASE

5拠点目となる新潟コールセンター10月1日オープン 全コールセンターのシステム刷新でBCP対策強化

株式会社レオパレス 21(本社:東京都中野区、代表取締役社長:深山英世、以下「レオパレス 21」)は、全国 5 拠点目となる「レオパレス 21 新潟コールセンター」のオープンに伴い、ジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:細井洋一、以下「ジェネシス」)が提供するクラウド・コンタクトセンター・ソリューション“PureCloud by Genesys™”を導入し、10月1日よりコールセンター・システムの運用を開始します。

今回のコールセンター・システムの刷新により、部門によってシステム導入済と未導入に分かれていたコールセンターをクラウド基盤で1つのシステムに統合しました。賃貸営業部門では、インバウンドとアウトバウンドの融合、およびメールやチャットなど複数のチャネルを連携させてお客様へアプローチすることが可能になります。また、賃貸管理部門では災害時における BCP 対策や、複数拠点にまたがる効率的なお客様対応が可能になるオペレーター管理機能が備わります。

また他のコールセンターとの拠点間の連携性を高めるとともに、複数拠点の運営状況を可視化することで、混雑時や災害時は対応可能な他拠点でお客様の問合せに対応し、サービス品質の向上に役立ってまいります。

「レオパレス 21 新潟コールセンター」のオープンにより、レオパレス 21 は全国 5 拠点(埼玉、大阪、福岡、壱岐、新潟) 360 人規模でコールセンターを運営します。アパートや LEONET など住居に付帯するサービスに関する入居者からの問い合わせや、賃貸物件に関するお問い合わせなど、インバウンドのサービスとともに、アウトバウンドによる居住者向けのサービスを推進してまいります。



レオパレス 21 新潟コールセンター

■ 5 拠点目となる「レオパレス 21 新潟コールセンター」

災害時における入居者様の安否確認や問合せ対応はコールセンターの重要な役割であり、レオパレス 21 が 5 拠点目のコールセンターを新潟県に設立した要因の 1 つです。地震調査研究推進本部の「全国地震動予測地図」によると、今後 30 年以内に震度 6 弱以上の地震が新潟県で発生する確率は 8%と、比較的震災リスクが低いエリアです。

また、事業所設置に伴う市民の雇用数が新潟市の「情報通信関連産業立地促進事業補助金」の条件に該当したため、新潟市より補助金を受けられます。

所在地	新潟市中央区東万代町1番30号(新潟第一生命ビルディング)3F
事業内容	コールセンター業務(お部屋探しや現入居者からのお問合せ対応等) 入居者専用コンシェルジュデスクの運営
従業員規模	161名 うち正規 49名 (初年度97名を雇用予定)
操業開始	2017年10月1日

■ ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100 カ国 10,000 社以上が信頼する業界トップの CX プラットフォームにより、大きなビジネス成果と持続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集により、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャネル、オンプレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。詳しくは、www.genesys.com/jp、Twitter、Facebook、YouTube、LinkedIn、ジェネシス・ブログ をご覧ください。

株式会社レオパレス 21 について

レオパレス 21 は、1973 年の設立以来、「新しい価値の創造」を企業理念に掲げ、アパートの賃貸事業と開発事業をコア事業として展開しています。賃貸事業では、個人のお客様だけでなく、法人のニーズにも対応し、国内上場企業のうち、約 8 割の企業にご利用いただいております(延べ利用実績)。この他にも、シルバー事業、ホテル・リゾート事業など、お客様の満足度を高める事業を多角的に展開しています。

また当社では「攻めの IT 経営銘柄」(戦略的 IT 利活用の促進)、「準なでしこ」(女性活躍推進)、「ホワイト 500」(健康経営)、「イクボス同盟」(人材教育)、などの認定を取得し、中長期の企業価値向上に向けた取り組みを積極的に推進しています。

