

マイナビコンタクトサービス、ジェネシスが提供する PureCloud by Genesys を導入

～オール・イン・ワン クラウド プラットフォームで更なるカスタマーサービス、CX 向上を目指す～

東京 - 2017 年 9 月 13 日 - オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスおよびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーであるジェネシス (www.genesys.com) は、同社が提供するカスタマーエンゲージメント及び社員コラボレーションのクラウドプラットフォームの PureCloud by Genesys™ が、コンタクトセンター(テレマーケティング)業務のアウトソーシングサービスを展開する株式会社マイナビコンタクトサービス(代表取締役社長：羽佐田副人、本社：東京都千代田区)に導入されたことをお知らせいたします。

PureCloud by Genesys™ を採用する背景について

マイナビコンタクトサービスでは、昨年 10 月にコンタクトセンター立ち上げに伴い、構内交換機(PBX)をゼロから構築することとなり、情報収集を開始しました。新たにテレマーケティング業界に参入するにあたり、成長と共に必要となる拡張性や可用性はもちろん、機能面においても優れたシステムをクラウドで実現できるソリューションが必要でした。結果、今後あらゆるサービス追加が必要となる場合でも、すぐに対応できるオール・イン・ワン プラットフォームである PureCloud by Genesys™ を採用するに至りました。

サードパーティの顧客関係管理(CRM)システムとの連携も容易にできるため、対応履歴のポップアップ、クリックダイアル、活動履歴のレポートがスムーズに実行されるほか、電話機やソフトフォンが不要となる WebRTC をいち早く取り入れており、主にダイアラーを主としたアウトバウンドの運営を行っています。

今後はオール・イン・ワンの特性を活かし、チャット、メール、SNS などを横断したオムニチャネルの顧客対応で更なるカスタマーサービス/エクスペリエンスの向上を目指します。

PureCloud by Genesys™ は、オールインワンのクラウド型 UC(ユニファイド・コミュニケーション)ソリューションとなります。ユーザビリティと費用対効果が高いプラットフォームとして設計されており、コラボレーションや顧客エンゲージメント機能を揃えたソリューションとなります。詳細については、<http://www.genesys.com/jp/purecloud> をご確認ください。

株式会社マイナビコンタクトサービスについて

今やコールセンターは、モバイルコミュニケーションの劇的な進化にともない、オムニチャネルにも対応する総合的な「エンゲージメントセンター」へと進化しています。当社は、今後も変化し続ける時代のニーズに対応するため、全ての人々に新しい価値を提供致します。

これまでのマイナビの企業文化を大切にしつつも、既成概念にとらわれず、常に時代の先を見通し、新しい価値を皆さまと共に生み出していくビジネスパートナー、それがマイナビコンタクトサービスです。

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・ジャパン株式会社 マーケティング本部

田村 善律

Tel & Fax: 03-5989-1320

Email: yoshinori.tamura@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: alex@kartz.co.jp