

レオパレス 21、居住者向けサービスの改善に向け、ジェネシスのクラウド型サービス“PureCloud”でコールセンター・システムを刷新

全国 5 拠点 360 席の大規模コールセンターをパブリック・クラウド基盤で3ヶ月で構築し、お客様へのサービス品質の向上を目指す

東京 - 2017 年 10 月 3 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・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)(www.genesys.com/jp)は、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)が、ジェネシスが提供するクラウド型カスタマーエンゲージメント・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たことを発表いたします。

レオパレス 21 は、単身者向けアパート「レオパレス」をはじめとした建築や不動産開発などを展開する「開発事業」、建築後のアパートを運営する「賃貸事業」の 2 つをコア事業とする不動産会社。不動産ノウハウをコアコンピタンスとした事業を展開し、「住まい」をテーマにした新たな価値の創造を通じた社会貢献に取り組んでいます。レオパレス 21 は、全国5拠点 360 人の規模でコールセンターを運営。同社が運営するアパートや 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案内を提供しています。

今回のコールセンター・システムの刷新は、システムの老朽化に伴うもので、部門によってシステム導入済と未導入に分かれていたセンターをクラウド基盤で一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ブレンディングやメールやチャットなどのオムニチャネル機能、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ワークフォース・マネジメントをはじめとしたオペレーター管理機能など、部門ごとに異なるニーズに対応できるオールインワンのクラウド・ソリューションであることから PureCloud by Genesys の採用を決定いたしました。統合により、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、お客様へのサービス品質の向上に役立てていきます。

「これまで業務ごとに違ったコールセンター・システムをクラウド基盤で統合することで、保守切れやバージョンアップなど、オンプレミス特有のシステムの課題を解決するとともに、災害時にも業務を継続する BCP 対策によって、お客様に安心して弊社のサービスをご利用いただける基盤が整いました。将来的には、SMS や LINE をはじめとしたチャネルの拡大や新機能の追加など、弊社のサービスを進化させる PureCloud の拡張性にも大きく期待しています」と、レオパレス 21 コールセンター責任者は話しています。

360 席という大型のコールセンター・システムであるにもかかわらず、構築開始から 3 ヶ月という短期間でサービスイン。当初は電話およびメール対応を行い、将来的にはチャットや LINE を含めたオムニチャネルでのサービス提供を視野に入れています。

「レオパレス 21 様のコールセンター基盤刷新にあたり、PureCloud を導入いただき、非常に嬉しく感じています。コールセンター・システムのクラウド化のニーズは日増しに高まりつつあります。今後はレオパレス 21 様のような大型センターにおけるクラウド化の流れが顕著になると見ています」とジェネシス・ジャパン、代表取締役社長の細井は話しています。

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。

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

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: tetsuya.saito@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