

ジェネシス、アスクルでの Genesys Cloud 導入決定を発表 在宅、AI 連携など柔軟なコンタクトセンターの構築へ プライベートからパブリックへのクラウド・トゥ・クラウドの移行による ニューノーマルなコンタクトセンター構築を支援

東京 - 2020年12月16日 - クラウド・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:ポール・伊藤・リッチー)はこのほど、アスクル株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長 CEO:吉岡 晃、以下、アスクル)において、コンタクトセンターの在宅運用やデジタル・エンゲージメントに特化したチャネルへの強化など、新型コロナウイルスの影響によって大きく変わったニーズへの対応を目的に、クラウド型コンタクトセンター・ソリューションの Genesys Cloud®の導入が決定したことをお知らせします。2021年5月末の移行完了を予定しております。

事業所向け通販最大手のアスクルは、1993年のサービス開始以来、事業所の必需品である文具・事務用品をはじめ、建設現場・工場における作業用品や医療・介護用品まで品揃えを拡充し、日本全国のすべての仕事場へとビジネスを拡大。続いて2012年からはさらに一般消費者向けインターネット通販サービス「LOHACO(ロハコ)」を開始しました。直近のコロナ禍においても、インターネット消費の拡大に伴い成長を続け、規模とともに品質の高いサービスを提供しています。

アスクルの取扱い商品数は約800万点にのぼります。商品や配送等に関する問い合わせに対し、現在はチャットボットと人によるサービスを組み合わせ、ハイブリッドなカスタマーサポート体制を構築し、電話やメールで問い合わせに対応するとともに、お客様の声を集約し経営全体に反映させる重要な役割を担っています。

現在のシステムは2014年から稼働しているPureConnectですが、CRMとの連携強化によりコールの後処理やオムニチャネル系のデータをクロス分析によって業務効率を高めることや、コロナ禍による環境変化によって、電話のみならずデジタル・チャネルへの在宅勤務の強化が今後さらに重要になってくることから、Genesys Cloudの導入が決定しました。同社では、Genesys Cloudの活用によって、在宅でのコンタクトセンター業務強化、Google Cloud Contact Center AIとの連携による音声IVRサービスの提供とセルフサービスの拡大などの新サービスや、将来的には音声テキスト化を利用した、マイニングとそこからのFAQ/Knowledgeの自動生成によるサービスの向上を予定されています。

「前回のシステムリプレース時と比較して、コンタクトセンターに求められる要件は大きく様変わりしました。また、新型コロナウイルスの影響もあり、今後もその要件はさらに変化する可能性があります。パブリック・クラウドでメリットを生かし、コストを抑えながら短期間で移行を完了するとともに、柔軟性の高いオペレーションの実現や週次のリリースによる機能強化にGenesys Cloudに大きな期待を寄せています。」と同社、カスタマーサービス本部 カスタマーサービス&エンゲージメントオペレーションシステム管理・運営サポート部長の大平 憲一様は話しています。

「アスクル様のカスタマーサービスを、弊社が引き続きサポート出来ることを非常に光栄に感じています。アスクル様は、弊社のフラッグシップのお客様としてこれまでも常にテクノロジーを活用した最先端のカスタマーサービスを提供してきました。在宅強化による社員の皆様の安全確保やAIを駆使した利便性の高いサービスの実現など、アスクル様の目指すニューノーマルなコンタクトセンターの構築をお手伝いしていきたいと考えております」と、ジェネシス・ジャパン、代表取締役社長のポール・伊藤・リッチーは話しています。

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 700 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。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャンネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a ServiceSM のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud™ によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp 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: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp