

RIZAP グループの健康コミュニケーションズ、Genesys のクラウド型コンタクトセンター・サービス「PureCloud」を導入し、コンタクトセンターの生産性を向上

プライベートジム「RIZAP」をはじめ、グループ会社においてお客様に寄り添ったサービスを実現

東京 - 2018年4月18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）は、RIZAP グループ株式会社の中で、コールセンター/CRM の構築・運営事業を展開する健康コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：瀬戸健）が、ジェネシスが提供するクラウド・コンタクトセンター・サービス “PureCloud®” を採用したことを発表いたします。その結果、コールセンターにおける一通話あたりの平均処理通話時間を半年で約 30%短縮し、応答率を 2%改善するなど、生産性を大きく向上することができました。

健康コミュニケーションズでは、お客様一人ひとりに寄り添ったサービスの提供に向け、昨年 9 月にまず RIZAP グループのプライベートジム「RIZAP」向けのコールセンター・サービスで PureCloud の運用を開始。今後は、他事業への展開を予定しています。

RIZAP は、「結果にコミットする。」をコンセプトに科学的根拠に基づく独自のメソッドと、トレーナーが本気でお客さま一人ひとりに向き合い、ともにゴールを目指すことを徹底した「寄り添い」のサポートで、これまで多くの会員の「理想のカラダと健康改善」にコミットしています。こうした顧客に「寄り添う」形でサービスを提供する上で、顧客のニュアンスを汲み取ったきめ細かな対応が可能なコールセンターを顧客対応基盤の中心に据えており、PureCloud を導入することでカスタマーエクスペリエンス（顧客体験）の更なる向上を目指しています。

「RIZAP がコールセンター/店舗/本部で一丸となりお客様へ提供するサービスレベルを常に上げていくこと。その大目標に対してもっともマッチしたのが PureCloud でした。管理者がリアルタイムに対応状況を確認、即時に対策を打ち応答率を向上させることができました。また、通話、保留、後処理といった一連の処理の記録を確認することにより、パフォーマンスの向上を日々実現しています。」と、健康コミュニケーションズ、コンタクトセンター統括部、部長の山口泰宜様は話しています。

RIZAP では、PureCloud を顧客情報の管理基盤セールスフォース・ドット・コム の ServiceCloud と連携することで、データとコミュニケーションとを融合させたコンタクトセンターの運営を実現。顧客の相談したい内容に応じて最適なサポート・スキルを持ったスタッフへ電話を繋げる事で、パーソナライズしたサポートと業務の効率化を達成するほか、プレディクティブ・アウトバウンドを利用することで、会員のサービス利用実績をもとに、一人一人に寄り添った最適な提案を行い、顧客への高付加価値のサービスの創造とライフタイムバリューを加速させていきます。

PureCloud 導入以降、健康コミュニケーションズでは、各エージェントのステータスのリアルタイムの管理や、エージェントの個人別のパフォーマンスをもとにしたトレーニングを実施。将来的には悩みや疑問を抱えた会員様が LINE を通じて、気軽にお問合せが出来る顧客接点の構築、顧客との会話から得られる大量の音声データを分析し、同社事業全体の更なるサービス向上に向けた取り組みを予定しています。

「RIZAP 様がきめ細かなサービスの提供を実現するための顧客対応基盤であるコールセンターに、PureCloud の導入を決定いただいた事を非常に光栄に感じています。PureCloud によって、お客様のデータとコミュニケーション履歴を融合することで、会員様ごとの状況に応じた最適なご提案の実現をサポートさせていただきたいと考えております。」と、ジェネシス・ジャパン株式会社、代表取締役社長の細井は話しています。

PureCloud プラットフォームは、2015 年にローンチされた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、下記の URL をご確認ください。

<http://www.genesys.com/jp/purecloud>

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。

<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