

## UT グループ、ジェネシスのクラウド型コンタクトセンター・サービス Genesys PureCloud を採用し、LINE を活用したコールセンターを構築

人材採用プロセスにおける主要 KPI である面談率を 8% 改善し、システム・リプレースを含め  
同社試算で年間広告費に換算して 3 億円を削減できる導入効果を獲得

**東京 - 2019 年 7 月 10 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、以下、ジェネシス)は、製造分野へのエンジニア・設計開発技術者の派遣を中心にした事業展開で急成長を続ける UT グループ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長 兼 CEO:若山 陽一)が、クラウド型コンタクトセンター・ソリューションの Genesys PureCloud®を採用し、2018 年 11 月からコールセンターの稼働を開始したことをお知らせします。**

UT グループは、「はたらく力で、イキイキをつくる。」を企業ミッションとして掲げ、製造派遣業界では異例の無期雇用、必要なスキルを身につける「技能教育」やスキルに応じて昇給する「ジョブグレード制度」、重要な役職ポストに立候補できる「エントリー制度」や自らの意思でグループ会社への異動やジョブチェンジができる「One UT(グループ内転職制度)」といった施策を組み合わせたユニークなキャリアプラットフォームを構築。月間の中途採用者数は 1000 人を超え、日本経済新聞社が行った「2018 年度中途採用ランキング」では、半期で 5,200 人の採用実績で 1 位となり、9 年連続増収増益を続けるなど、急成長を遂げています。

UT グループのコールセンターは、採用プロセスの中で、デジタルマーケティングによって獲得した応募者と採用担当者との面接をアレンジする役割を担っています。2018 年 3 月には有効求人倍率が 1.62 倍になるなど、採用難が続く厳しい環境の中、コールセンターのつながりやすさや体験を改善し、採用率を向上するために、同社はこれまで利用してきたクラウド・ベースのコールセンター・ソリューションから PureCloud に切り替え、LINE をはじめとしたデジタル・チャネルをカバーしたオムニチャネルのコールセンターの構築を決定しました。

「弊社の場合、採用した社員数が売上げに直結するビジネス・モデルになっています。応募から面接までの時間の短縮、ストレスのない状況で転職活動が進められるかが、採用に大きく影響してきます。応募者がスムーズにコミュニケーションができるように、普段の生活の中で最も使われることの多いコミュニケーション・ツールである LINE を活用したサービスを提供できる事が非常に重要でした。さまざまなソリューションを比較した結果、弊社の利用するシステム連携、クラウド、UX、機能のアップデート、セキュリティ、会社としてのレスポンスの良さからジェネシスの PureCloud を選択しました。」と、UT グループ、執行役員 グループ採用部門、副部門長の大森 勇輝様は話します。

PureCloud を採用したことで、同社では電話やチャット、さらには LINE による応募者とのコミュニケーションが可能となりました。また、PureCloud とチャットボットを組み合わせることで、コールセンターの業務終了後も問い合わせへの対応が可能となり、24 時間の問い合わせ環境が整いました。

PureCloud 導入後、コールセンターでの主要 KPI の一つである応募者の面接アレンジ完了までのコンバージョン率である面接率が 8%改善しました。さらにアウトバウンド業務のリセット作業の自動化やシステムの UI/UX 改善による生産性向上の結果、オペレーターの稼働時間を 10%削減することができました。「面接率の向上と LINE 導入など他のシステムのリプレースを含めると、PureCloud 導入によって弊社の場合、年間 3 億円の広告費を削減できる効果があったと試算しています。」と大森様は話しています。さらに LINE 経由で月 50 件の面接予約獲得といった効果がありました。

「コールセンターのオムニチャネル化にあたって、UT グループ様に PureCloud を採用いただいた事を非常に光栄に感じています。UT グループ様の場合、電話だけでなく、LINE をはじめとしたデジタル・チャネルへと顧客接点を広げ、つながりやすさと顧客体験を改善し、その結果が業績に直結しています。今後、UT グループ様のようにコンタクトセンターを戦略的資産として活用する企業は今後ますます増えてくるでしょう。」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。

2015 年にサービス開始したクラウド型オムニチャネル CX ソリューションの PureCloud は、使いやすさと導入のしやすさを兼ね備えた、統合型オールインワン型カスタマーエンゲージメントおよびビジネス・コミュニケーション・サービスです。マイクロサービス・アーキテクチャを採用した真のクラウド・サービスによって、PureCloud は柔軟、オープン、豊富な機能という特徴を持つとともに、迅速なイノベーションを実現し、カスタマーの成長に合わせた拡張性を担保した将来性の高いソリューションになっています。

### 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 11,000 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永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することで、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](http://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: 03-5989-1430

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto: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](mailto:alex@vertigo.jp)