

2020 年 4 月 6 日 [日本語訳]

## ジェネシス、COVID-19 対策プログラムで Genesys Cloud を無償提供

### 緊急対応や在宅センターの短期間での設置を支援

48 時間以内にクラウド・コンタクトセンターのサービス提供組織を立ち上げ、教育やサポートまで包括的に提供することで、サービス開始までの時間を短縮

**サンフランシスコ – 2020 年 4 月 2 日 –** COVID-19 によるパンデミックに対応するために、現在、あらゆる企業や団体が従業員の安全を確保しながら、増え続ける問い合わせへの対応に苦慮する中、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は、このような課題に対応するために、新たな COVID-19 対策プログラムの提供を開始することを発表します。ジェネシスのソリューションをご利用されているお客様のみならず、あらゆる企業、政府機関、非営利団体において、Genesys Cloud を期間限定で利用できるようになり、申し込み完了から 48 時間以内にサービス提供組織を立ち上げ、緊急対応や在宅でのコンタクトセンターを短期間で導入いただけます。

COVID-19 の感染拡大に伴い、Arise-Europe、City of Helsinki、eFinancial、FMI Call Centre、Gleaners Food Bank、Home Credit、JPIMedia、Ly.com、Ping-An Insurance、東京個別指導学院など、世界で 700 以上のジェネシスのユーザー企業が顧客からの急増する問い合わせに対応するために、在宅コンタクトセンターへの導入、地理的なオペレーションの変更といった対応をすすめています。すでにジェネシスの既存ユーザー向けの対策プログラムによって、2 月以降、50 万人以上のエージェントが在宅でカスタマーサービスを提供しています。

- ある大手金融サービス企業は、オフィス内のコンタクトセンターの担当者約 1 万人を数日で在宅勤務に移行しました。同社はさらに 5,000 人在宅勤務させる計画です。その一方で、顧客との取引は急増し、通常の 2 倍となる 300 万件の顧客対応を処理しました。
- あるフォーチュン 50 社のソフトウェア会社は、COVID-19 の感染発生地域にあるコンタクトセンターを閉鎖し、すべての通話を他の国で対応するようにしました。IVR のアップデートと、それに伴うコール・ルーティングを再調整することで、世界中の何千ものエージェントを数日以内に仮想業務に移行しました。
- ある大規模な州政府機関では、3,000 人のエージェントを 1 日でリモート・オフィスに切り替えることができました。また、わずか 3 日間で 400 人の新しいエージェントも追加しました。

日本においても、昨年 12 月に Genesys Cloud を導入した東京個別指導学院様では、BCP(事業継続計画)の強化や、労働時間が限定される社員が活躍できる機会を創出するため、Genesys Cloud によって通常よりも拠点を増やして、センターの運営を行っています。「弊社の場合、最繁忙期である春休み前のこの時期に、新型コロナウイルスの影響も重なって、例年とは違うコールパターンになっていますが、クラウド化によって教室や会議室などの空きスペースを活用しながら電話対応が可能になったことで、サービス品質の高さを維持することができます。また、今回を機に一部、在宅での電話対応も試験的に導入を開始しました。」と、同社カスタマーリレーション部、部長の三好知彦様は述べています。

#### ジェネシスが提供する COVID-19 対策プログラム

ジェネシスの COVID-19 対策プログラムをご利用いただくことで、企業および団体は、ロケーションにかかわらず顧客や社員同士との効果的なコミュニケーション手段を搭載したセキュアなクラウド・コンタクトセンターを短期間で立ち上げることができます。提供するソリューションには、セルフサービスや自動化、電話と E メールのルーティング、インタラクション・レコーディングや従業員のコラボレーション・ツールといった機能が含まれています。エージェントやスーパーバイザーの環境移行を容易にするため、オンデマンド研修や教育も利用可能です。プログラムの主な内容は、既存のジェネシスのオンプレミス・ユーザーについては、緊急対応や在宅コンタクトセンターに必要なライセンスおよび Genesys Cloud の 90 日間無償利用、Genesys Cloud ユーザーについては顧客からの問い合わせが予想外に急増した場合に生じる超過料金を免除、非ジェネシス・ユーザーについては Genesys Cloud を 60 日間無償利用などとなります。



「ジェネシスには、この困難な時期にできる限りの支援を行う責任があります。企業や団体がさまざまな課題に直面する中、ジェネシスも皆様と一緒に従業員の保護、消費者へのサービス提供、COVID-19 の感染拡大阻止に向けて尽力していきます。感染拡大を阻止するためにあらゆる手立てを講じることも重要ですが、それを私達だけで行うことはできません。すべての部門が一丸となるとともに、パートナーからのサポートを得て、ジェネシスはコミュニティとしてこの前例のない状況においてあらゆる企業や団体を支援します。」と、ジェネシス社、CEO のトニー・ペイツは話しています。

#### COVID-19 に伴う BCP への取り組みを広範にサポート

COVID-19 の危機下において、より多くの企業に BCP(事業継続計画)を導入するサービスやガイダンスを提供するために、ジェネシスではエコシステムを通じて取り組んでいきます。現在、Google Cloud をはじめとした企業に加え、Genesys Cloud の迅速な導入に向けて重要なインプリメンテーション・パートナーである Avtex、ConvergeOne、NTT といった企業とともに、ソリューションの開発を進めています。さらに Genesys AppFoundry ® パートナーの中には、無料トライアル期間を延長しているパートナーもいます。

「ジェネシスは単にテクノロジーを提供するだけでなく、総合的なソリューションを提供し、サービス、サポート、トレーニング、ガイダンス、ベストプラクティスを提供するコミュニティへのアクセスを提供しています。これにより、企業や各種団体はこの困難な時期に従業員と顧客を支援できるようになります。私は、これが目標に合っており、ビジネスが直面している複雑さを考えると、これが最善の方法だと考えています。」と、Omdia、Customer Engagement 担当主席アナリストの Ken Landoline 氏は話しています。

#### COVID-19 対策プログラムに対するお客様のコメント:

ヘルシンキ市は、地元の福音ルーテル教会の教区や慈善団体と協力して、COVID-19 の危機下においても安心して暮らせるように、8 万人以上の高齢者に積極的に連絡を取れる体制を整えました。Genesys Cloud はこのサービスのテクノロジー基盤であり、500 人のボランティアによる市民サポートを支えています。「ヘルシンキ・ヘルプラインを立ち上げる際のジェネシスの協力は驚くべきものでした。わずか数日で、私たちは完全に機能するコンタクトセンターを立ち上げ、様々なバックグラウンドを持つ市民ボランティアを含むチームの訓練が完了しました。」(ヘルシンキ市、ヘルシンキ・ヘルプラインの所長、ティナ・ヘルコ氏)

- 米国第 2 位の消費者向け生命保険仲介会社である eFinancial は、COVID-19 対策のための eSales 部門への Genesys Cloud の導入を予定より 3 週間、前倒しで完了しました。「現在、3 つのコールセンターすべての従業員が在宅で作業しており、生産レベルを維持しています。Genesys Cloud なしではこの状況は達成できませんでした。ソリューションへの追加投資は、すでに成果を上げています。」(eFinancial、IT 担当副社長、Paul Bourdeux 氏)
- Gleaners Food Bank は 3 月中旬以降、1 日に食料を提供する世帯数がこれまでの 3 倍に激増しました。これまで提供してこなかった個人に対する食品配達サービスの要望が増えたためでした。「たった 7 日間で急増する電話に対応できなくなっていましたが、Genesys Cloud 導入以降は効率的に管理できるようになりました。私たちは現在、認定プロセスを自動化し、適格な世帯を特定し、食料を必要としている人々に届けられるようになりました。」(Gleaners Food Bank、社長兼 CEO、John Elliott 氏)
- JPIMedia は、全国およびローカル地域をカバーする英国最大級のマルチメディア・カンパニーです。「政府の助言に沿って、わずか 5 日で 450 人のエージェントを在宅モデルに移行することに成功しました。これにより、コマーシャル・チームはお客様との関係を維持できます。」(JPIMedia、コマーシャル・システム部門責任者、レベカ・アビル氏)
- 毎年 3 億人以上が交通や宿泊の手配で利用する中国のオンライン旅行業者、Ly.com は新型コロナウイルスが蔓延した新節祭の休暇期間、当プログラムを利用しました。「ジェネシスのサポートのおかげで、たった 2 日間で数千ものリモート・エージェントのサービスの準備が整いました。ジェネシスの中国チームはいつもと同じように、この難局を克服し、卓越したカスタマーエクスペリエンスを提供するために、私たちと一緒に立ち上がってくれました」(Ly.com、Customer Service Center 担当 CEO、Yuchi Xiao 氏)



ジェネシスが提供する COVID-19 対策プログラムは、ジェネシスのソリューションをご利用されているお客様のみならず、あらゆる企業、政府機関、非営利団体においてご利用いただけます。サービス提供地域によって提供条件が変わる場合もありますのであらかじめご確認下さい。対象となるのは 2020 年 4 月 30 日までにサービス組織立ち上げに必要な情報が揃った申し込み完了分までが対象となります。なお、ライセンスやサービスの利用は無償ですが、構築に関しては別途、費用がかかる場合がありますので、詳細につきましてはあらかじめご確認下さい。

ジェネシスのサービスを既にご利用いただいているお客様に対する対策プログラム

<https://www.genesys.com/ja-jp/campaign/genesys-rapid-response>

ジェネシスのサービスをまだご利用いただいていないお客様に対する対策プログラム

<https://www.genesys.com/ja-jp/campaign/mission-critical-contact-center>

#### ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 力国以上において、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 Service<sup>SM</sup> 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<sup>TM</sup> 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](http://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

齊藤 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)