

## 富士山の銘水、Genesys Cloud によって、 在宅勤務環境を築き上げ、カスタマーサービスの効率性を向上 在宅勤務と生産性向上を同時に実現し、応答率が 5%、オペレーターの生産性が 15%改善

東京 - 2021 年 5 月 27 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・ソリューションのグローバルリーダーであるジェネシス(所在地:東京都港区)はこのほど、天然水の宅配サービスを展開する富士山の銘水株式会社(本社:山梨県富士吉田市、代表取締役社長:粟井 英朗、以下、富士山の銘水)のコールセンターにおいて、Genesys Cloud™を展開し、その結果応答率が 80%弱から 85%に改善したことをお知らせします。さらに CPH(Call Per Hour:オペレーターが 1 時間に対応したコールの数を表す指標)も 3.3 から 3.8 へとオペレーターの生産性も高まりました。

富士山の銘水は、『富士山の最高品質の天然水を、多くのお客様にお届けしたい。』そんな思いを出発点に 2010 年に創業。コールセンターでは、主に契約者のお客様からの宅配期間の間隔や注文数の変更などを受け付けています。重要な顧客接点として契約の継続率に大きく影響する重要な役割を担っており、カスタマージャーニーの大黒柱となっています。

今回のシステムの刷新は、昨年からはまった新型コロナウイルス感染拡大の影響によるコールセンターの在宅勤務へのシフトの検討がきっかけでした。以前、契約していたクラウド型のコールセンターシステムでは、在宅に移行するためには別のシステムが必要で、追加費用がかかることが判明。オペレーターへの安全な勤務環境を整えるべく、在宅に対応したシステムということと、そして機能が豊富なこととシステムのアップグレードが頻繁に行われる将来性を評価して、Genesys Cloud の採用を決定しました。

富士山の銘水は、2021 年 2 月の時点で 100 名のオペレーターの約 3 割が在宅で業務を行っています。在宅勤務の際は、コールセンターで使用している PC をオペレーターが持ち帰り、作業の内容も音声品質もコールセンターと同様な執務環境で電話対応をしています。スーパーバイザーへのエスカレーションは Genesys Cloud のチャット機能を使うことで、在宅環境においてもスムーズに行っているほか、ビデオチャットを使った朝礼を行って、在宅勤務でも孤独感を感じないような工夫もしています。新型コロナウイルス感染対策はもちろん、最終的には BCP の観点からも、オフィスに出勤する必要のない最終的にはすべてのオペレーターの在宅化を目指しています。

また、Genesys Cloud の設定変更を内製化することで、IVR の拡張や設定変更、コールの振り分けの設定変更などを管理者の自席で行えるようになったことで、設定変更までの時間を大幅に短縮するとともにコストを削減。さらに、レポートのテンプレートを自社に合った形でカスタマイズできるため、日次でのより厳密かつ詳細なデータを活用できる基盤を整備できました。Genesys Cloud を導入することによって、スキルによる振り分けの変更がすぐできるようになり、チャットによるエスカレーションがしやすくなりました。

「お客様とダイレクトにつながる顧客接点であるコールセンターでの対応が、弊社に対する顧客体験を決定づけます。私たちが目指しているのは、お客様に手間をかけさせないコールセンターの姿です。顧客対応だけでなく、電話をいただく前にお客様が困り事を解決できるような環境の構築が目標であり、今回の Genesys Cloud の導入も、顧客対応の結果を FAQ に活かすなど、そのための一環と位置付けています。将来的には、チャットを使ったお客様対応の一元化やアウトバウンドによるお客様への働きかけなど、新たな挑戦をしていきたいと考えています。Genesys Cloud は、当社が理想とするコールセンターに近づくために必要なプラットフォームでした。」と、富士山の銘水株式会社、お客様サービス部、部長の上田昇様は話しています。

「弊社の Experience as a Service (EaaS) 戦略のミッションの一つは、お客様に理解されていると感じてもらえるような共感性のあるコミュニケーションを提供できる顧客接点の構築のお手伝いです。富士山の銘水様の企業の顔とも言うべき重要な顧客接点の役割を担うコールセンターにおいて Genesys Cloud を採用いただけ



ことを非常に光栄に感じています。今後、デジタルや自動化によって、お客様の利便性を高め、快適な顧客体験を提供するとともに、そこで働く社員の皆様が在宅でもセンターと同等以上の生産性を保ちながら、優れ

たサービスが提供できるよう、製品とサービスを通じて継続的にご支援したいと考えております。」と、ジェネシス、日本法人の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 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。詳しくは、[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

*©2021 Genesys All rights reserved. Genesys, and the Genesys logo, are trademarks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.*

<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>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 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)