



コネクシオ、Genesys Cloud で内製化やリアルタイムのダッシュボードによって ビジネスのスピードを加速

スマートフォンを軸とした法人向けのマネージドモバイルサービス向けの IT 基盤を刷新し、
クラウドで稼働するコンタクトセンターの在宅勤務環境を整備

東京 – 2021 年 6 月 8 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、コネクシオ株式会社(本社: 東京都新宿区、代表取締役社長: 直田 宏、以下、コネクシオ)において、Genesys Cloud™ の稼働が開始し、自社のカスタマーリレーションセンターの効率を大幅に向上させたことをお知らせします。

コネクシオでは旧コンタクトセンターシステムのシステム的な制約によって実現できなかったオムニチャネル化や応答の自動化など、自社のカスタマーリレーションセンターが目指す姿を実現するために Genesys Cloud を採用しました。また、在宅化とそれまで行っていた業務の継続を重視してシステムの選定を行い、その条件を満たすのが Genesys Cloud だと判断しました。

コネクシオは、一般消費者向けにキャリア認定ショップの運営や家電量販店に携帯電話の卸売や販売支援を行うコンシューマ事業に加え、法人のお客様向けのサービスを展開しています。法人向け事業のマネージドモバイルサービスは、モバイル端末の提供とその管理業務のアウトソーシングサービスを組み合わせたもので、具体的には、モバイル端末の導入計画、配布に必要なルール策定やキッティング、社員の問い合わせや紛失・故障対応、端末の入れ替えや廃棄まで、様々な業務をワンストップでサポートするものです。10 年ほど前から同社が先駆的にスタートしたサービスです。カスタマーリレーションセンターは東京と大阪の 2 拠点に約 150 名のスタッフが在籍。法人向けのマネージドモバイルサービスの契約会社の社員を対象に、24 時間 365 日での紛失・盗難時の対応や端末の使い方などについての問い合わせを受け付けるヘルプデスク業務、新規の端末導入や機種変更などのオーダー受付、顧客企業に属する社員のスマートフォンの使用状況のレポートを主な業務としています。

「出社と在宅のハブリッド型勤務形態に柔軟に対応するという弊社の重要なニーズに対し、ジェネシスはその課題を解決するソリューションを提供してくれました。在宅化の要件とともに、コンタクトセンターに必要なすべての機能をオールインワンで実装した Genesys Cloud を将来目指すべきコンタクトセンターの姿を実現する基盤として導入を決定しました。」と、同社法人本部 法人営業部門、営業サポート第一部、部長の梶田信介様は話しています。

2020 年 10 月から Genesys Cloud をベースにした運用を開始しましたが、これまでベンダーに依頼をしていた、コールフローの作成や変更が内製化できたことで、運用の変更に合せたスピーディな対応やコスト削減につながりました。また、これまで勘や感覚に頼っていたオペレーションも、ダッシュボード機能によって顧客企業ごとの受電の状況やオペレーターのステータスが、リアルタイムに把握できるため、数値に基づいてキューのコントロールが適切に行えるようになりました。また、キューのアクティブ化と非アクティブ化の設定はオペレーター自身が行えるので、管理者の業務も格段に効率化されました。

今年 3 月からは、在宅でのコンタクトセンター運用もスタート。将来的な拡大に向け、2021 年 5 月の時点で 40 名ほどのオペレーターが、実際に運用しながら細かい課題の洗い出しを行っています。在宅勤務時はスマートフォン、出社時はビジネスフォンを使って受電しますが、同じノート PC で業務を行うため、簡単な電話機の切り替え設定を行うだけでスムーズに執務環境を設定可能です。また、Genesys Cloud のグループチャットや内線機能を活用することで、他のオペレーターのステータスを確認した上で転送できるため、特に在宅勤務時の業務効率化に一役買っています。



「弊社では、これまでのモバイル運用サービスを“モバイルを切り口としたお客様のコミュニケーション環境の運用サービス”に進化させていきたいと考えています。そのためには、これまで電話でしか解決しなかった課題でも、FAQなどのコンテンツの充実とチャットボットの活用などで、自己解決できる仕組みを実現し、運用の生産性を向上することで、削減できた費用を新サービス創出に充てて顧客満足度の向上につなげていきたいと考えています。このサービスの核となるカスタマーリレーションセンターの業務改善の基盤としてGenesys Cloudに大きく期待しています。」と梶田様は話しています。

「BtoBの市場においても、製品サービスのコモディティ化が進みつつあります。こうした中、高いサービスレベルを維持し、いかにデジタル・テクノロジーを活用しながら迅速にサポートできるかが差別化の要因になりつつあります。Genesys Cloudの機能を進化させるとともに、カスタマーサクセスの活動を通じて、コネクシオ様のサービスに共感性、効率性と革新をもたらせるようにしていきたいと思っています。」と、ジェネシス、日本法人の代表取締役社長のポール・伊藤・リッチャーは話しています。

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。詳しくは、www.genesys.com/ja-jpをご覧下さい。

©2021 Genesys All rights reserved. Genesys, Genesys Cloud 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

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: 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