

2021年7月8日 [日本語訳]

ジェネシス、クアルトリクスと新たなパートナーシップを締結し、 ワールドクラスのカスタマーサービス体験の提供を支援

新たな提携によって、リテンションやブランド・ロイヤルティの向上に直結する
感情やサービス履歴に基づいた包括的な顧客サービス体験のビューを企業に提供

プロボ・サンフランシスコ – 2021年6月16日 – 世界 No.1 のエクスペリエンス管理 (XM) プロバイダーであり、XM カテゴリーを確立したクアルトリクス社 (Nasdaq: XM) と、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クラウドリーダーであるジェネシス®は本日、企業がワールドクラスのカスタマーサービス・エクスペリエンスを大規模に提供するための新たな提携を発表しました。この新たな提携により、ジェネシスが管理するお客様の過去のサービス利用状況といったエンゲージメント・データとクアルトリクスが管理するお客様が受けたサービスについてどのように感じたかといったエクスペリエンス・データを統合し、企業がお客様の満足度に影響を与えるあらゆる要因を一元的に把握できるようになります。

カスタマーサービス案件の解決は、成功した顧客対応の一つの側面に過ぎません。お客様が受けたサービスについてどのように感じたかが同様に重要であり、企業が提供するサービスを継続的に設計・改善するために、この経験データをどのように利用するかが、競争上の差別化要因となります。これには、セルフサービスのリソース、AI を搭載したチャットボット、あるいはカスタマー・サービス・エージェントを介したやり取りをお客様がどのように受け止めているかが含まれます。顧客サービスの体験におけるこれらのインサイトに基づいて行動、学習することで、企業は顧客ロイヤルティを高め、解約を減らし、真のパーソナライズされた体験を大規模に提供することができます。

「デジタルトランスフォーメーションにより、消費者が企業に期待する関わり方は変化しました。消費者は今や欲しいものや必要なものへ最短経路のチャネルを利用し、総合的なサービスを期待しています。成功している企業は、共感を核にしたパーソナライズされた体験を提供しています。クアルトリクスとジェネシスの連携によって、企業はマーケティングから始まり販売やサービスに至るまで、共感をえられる顧客サービス体験を統合できるようになります。」と、ジェネシスの CEO、トニー・ベイツは話しています。

「企業が大規模なエクスペリエンスの変革を進める上で、ロイヤルティを高めるエクスペリエンスを提供するためには、これまで以上に顧客のハートとマインドを理解する必要があります。クアルトリクスが提供するリアルタイムの顧客感情とジェネシスのサービス履歴を組み合わせることで、企業は驚くようなカスタマーエクスペリエンスを大規模に提供することに向けてアクションを起こすことができます」とクアルトリクスの CEO、ジグ・セラフィン氏は述べています。

単にケースを完結する以上のカスタマーエクスペリエンス

この1年で、消費者はデジタルでのコミュニケーションを好むようになり、お客様はユビキタスなアクセスと連動性のある体験に慣れてきました。企業は、コンテキストを失うことなく音声やデジタルチャネルを通じた流動的な会話をサポートすることで差別化を図り、ブランドロイヤルティを構築する新たな機会を得ています。クアルトリクスとジェネシスが連携することで、お客様の長期的な感情、過去のサービス体験、コミュニケーションの好みなどを含んだお客様のサービス体験の履歴の包括的な全体像を提供します。こうしたインサイトに基づいて、企業は優れた顧客サービスを提供するための最善の方法を決定し、この常時接続のデジタルエコノミーにおいて消費者とのエンゲージメントを維持する方法を決定することができます。

自動化されたワークフローでサービスにおけるギャップを解消

クアルトリクスとジェネシスの組み合わせることで、顧客からのフィードバックに基づいて自動的にフォローアップを行うためのワークフローやアラートを簡単に設定・編成することができます。問題がエスカレートする前

に、あるいは問題が発生する前に、お客様に連絡して問題を解決または軽減できるかどうかは、生涯のブランド支持者を作れるか、ソーシャルメディアで炎上するかどうかの分かれ目になります。例えば、お客様がオンライン・チェックアウトの問題について否定的な意見を述べた場合、そのフィードバックは自動的にエージェントと共有され、ジェネシスに取り込まれ、問題を解決するために適切なチームにルーティングされます。

お客様からのフィードバックを活用したサービス提供の改善

顧客サービスのエージェントは、サービスエクスペリエンスを向上させる上で重要な役割を担っており、今回のパートナーシップによって、エージェントは長期的な改善に必要なデータを得られるようになります。エージェントは、お客様からの直接のフィードバックに基づいて、お客様の満足度にプラスまたはマイナスの影響を与える傾向のあるトピックを簡単に見ることができます。このデータとジェネシスが保有するケース解決率をはじめとしたエンゲージメント・データを組み合わせることで、エージェントとそのマネージャーは、今後より良いサービス体験を提供するために、追加でコーチングが必要な分野にフォーカスすることができます。

利用方法

クアルトリクスとジェネシスのインテグレーションは、[Qualtrics Marketplace](#) もしくは [Genesys AppFoundry](#) で本日よりご利用いただけます。新しい統合機能は年内に提供される予定です。

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、デジタル、AI のパワーによって、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お客様の瞬間をつなぐとともに従業員体験も改善します。ジェネシスは、Experience as a Service™ を提唱し、あらゆる規模の企業が真のパーソナライゼーションを大規模に提供し、共感を持った対話によって、顧客の信頼とロイヤルティを高めることを実現します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

クアルトリクスについて

クアルトリクスは、企業や組織のエクスペリエンス・データ (X-data™) の収集から管理・分析、およびそのデータに基づくアクションに至るまでを同じプラットフォームで運用を行うテクノロジープラットフォームです。Qualtrics XM Platform™ は、チーム、部門、組織全体がビジネスに欠かせない顧客、製品、従業員、ブランドという 4 つの主要なエクスペリエンスを一つのプラットフォームで管理するのみならず、アクションへつなげるシステムです。世界中の大企業 13,000 社超に、継続して人々に愛されるプロダクトの提供や、より多くのロイヤルカスタマーの獲得や、素晴らしい従業員文化の創造、あるいはアイコンとなるブランドを創るためにクアルトリクスを利用いただいております。顧客の中にはフォーチュン 100 企業の 85% 以上、米国のトップ 100 ビジネススクールの 99 校が含まれます。詳細と無料アカウントについては、www.qualtrics.com をご覧ください。

©2021 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Engage and Experience as a Service are trademarks, service marks 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

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp