

## 三井不動産レジデンシャルリース、Genesys Cloud CX でコンタクトセンターを刷新し、一人ひとりに心を尽くした迅速なレジデントサービスを提供

迅速かつ品質の高いサービス提供に向けたシステム管理の内製化や  
デジタル・チャネルやデータを活用した改善を可能とするコンタクトセンター基盤を構築

東京 - 2021年9月29日 - クラウド型カスタマーエクスペリエンス管理ソリューションのグローバルリーダーである[ジェネシスクラウドサービス株式会社](#)(本社:東京都港区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)はこのほど、三井不動産レジデンシャルリース株式会社(以下 三井不動産レジデンシャルリース)が「三井の賃貸」として提供する賃貸マンションなどに居住するレジデント(居住者)専用コンタクトセンターにおいて、より迅速で効率良い顧客サービスを可能とするクラウド型コンタクトセンター・ソリューションの Genesys Cloud CX™の稼働が開始したことをお知らせします。

三井不動産レジデンシャルリースは、三井不動産グループの一員として賃貸住宅をメインとしたプロパティマネジメント事業を展開しています。1986年の設立以来、「三井の賃貸」ブランドの下、東京ミッドタウン・レジデンシズなどの日本を代表する大規模賃貸マンションをはじめ、首都圏を中心に関西圏・名古屋圏といった国内の主要都市において、1戸から1棟まで幅広く賃貸住宅の管理・運営を手がけ、現在70,000戸を超える管理に携わっています。

「当社ではレジデント(居住者)からの様々な問合せや手続きの受付を内製化したコンタクトセンターへ集約しています。コンタクトセンターを内製化することで、建物・設備状況や様々なノウハウといった社内情報資源の活用ができ、かつ受付から解決まで当社内部で一貫した対応・管理を行えることで、サービス品質を最大限に高め、他社との差別化を図っています。建物の持つ魅力に「レジデントサービス」というソフト面の価値を加えることで、住まいの総合的な価値を高め、レジデント・オーナー双方の満足度向上に寄与することを目指しています。」と、同社ソリューション推進部 レジデントサービス推進課長の宮崎大様は話します。

今回のシステム刷新は、コールフローのチューニングなどチャネル設定・運用面や、アナログ・デジタル両コンタクトチャネルと顧客関係管理(CRM)との機能連携面、各種データ活用基盤の柔軟性・発展性など、将来のサービス高度化の取り組みを見据えた時に、キーとなる機能の課題解決が目的でした。

システムの検討にあたっては、同時に更改するCRMシステムと一緒にコンタクトセンター基盤の選定を進めました。そこで、新しいCRMシステムと連携がしやすいクラウド型のコンタクトセンター基盤の中から、システム運用の簡便性、電話、チャット等の多チャネル管理の容易な発展性、音声認識をはじめとする最新技術への対応力などを比較検討の結果、ジェネシスの販売パートナーである三井情報株式会社経由で Genesys Cloud CX の採用を2020年7月に決定しました。新型コロナウイルスの影響によって作業面での制約があったものの5ヶ月でシステム構築を完了し、12月に稼働という非常に短期間で導入が完了しました。

新システムでは、特にリアルタイム・レポート機能の充実により、組織・業務ごとの応答数や待ち呼数、対応可能なコミュニケーター数などのセンター分析データを可視化できるようになり、マネージャー、そしてコミュニケーターがきめ細かく品質向上に役立つデータを集計できるようになりました。今後はさらに、Genesys Cloud CXの各種データや設定管理の内製化、電話やチャットなど多様なコンタクトチャネルのそれぞれの充実など、より迅速な顧客サービス体制の強化を図る予定です。

「三井の賃貸」に対してお客様が期待するのは高品質なサービスです。一時期、顧客対応の主要な部分を外部委託中心に運用していたことがありましたが、コミュニケーション品質や問題解決スピード、進捗やコスト管理を高度化し、かつお客様の声と社員が真摯に向き合い続けるために2010年10月に内製化へと舵を切りました。以降は、コンタクトセンターを中心にお客様の期待に応えるための様々な取り組みを行い続けており、今回の Genesys Cloud CX を使ったシステム更改もその一環となります。ジェネシスの高度なシステム



機能能と運用ノウハウに加えて、提案の中で私達のサービス改善に取り組む姿勢に共感いただき、一緒に伴走するパートナーとして最もふさわしいと評価しました。」と、宮寄様は語ります。

三井不動産レジデンシャルリースのコメントを受け、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは次の通り話しています。

「ブランド価値に直結する一人ひとりに最適な人ならではのぬくもりのあるコンタクトセンターのサービスに積極的に取り組む三井不動産レジデンシャルリース様に Genesys Cloud CX を採用いただき、非常に光栄に感じています。今やブランド価値は、モノの領域を超え、顧客体験やサービスの満足度が作り出すものとなりつつあります。今後も卓越したカスタマーサービスや、コンタクトチャンネルのデジタル化、そしてお客様の声をもとにレジデント体験の変革に取り組む三井不動産レジデンシャルリース様に、テクノロジーの面から貢献していきたいと考えております。」

### 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、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<sup>SM</sup> 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](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

©2021 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud CX, Genesys Engage, Genesys Multicloud CX, Genesys DX 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

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

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