

ザ・プロアクティブカンパニー、Genesys Cloud CX で コンタクトセンターにおけるパーソナライズした顧客対応を強化

拡張性のあるコンタクトセンター基盤を3ヶ月間という短期間で導入し、
オムニチャネル化やAIルーティングといった将来を視野に

東京 - 2021年11月10日 - カスタマーエクスペリエンス・オーケストレ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、ザ・プロアクティブカンパニー株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:依 恵美子)が、同社最大のダイレクトな顧客接点であるコンタクトセンターにおけるサービス強化に向け、Genesys Cloud CX®を導入し、サービスインしたことをお知らせします。

ザ・プロアクティブカンパニーはこれまで、グローバルで統一したクラウド型のコンタクトセンター基盤を利用しており、各国のニーズに合わせた対応ができませんでした。また、電話やチャットなどチャネルごとに複数のシステムが存在し、お客様にチャネルをまたいだシームレスな顧客体験が提供できないばかりか、部門をまたいで連携ができないことやレポートが煩雑になるなどの運営上の課題に加え、各システムのバージョンアップや契約などのシステム管理の課題も生じていました。こうした課題を解決するために、ザ・プロアクティブカンパニーは最新のクラウドベースのシステムに移行することを決断しました。

今回のシステム選定にあたっては、①コンタクトセンターの運営に必要な機能がオールインワンで提供されている、②オムニチャネルなどの将来的な拡張性が高い、③音声認識システムや電話回線などコンタクトセンター基盤以外にこれまで利用してきた環境をそのまま移行できる、以上の点を要件にしていました。その結果、Genesys Cloud CXの採用を決定、導入決定から3ヶ月という短期間で構築を完了し、今年4月末に稼働を開始しました。同社が運営するすべてのコンタクトセンターにおいて利用され、導入後はレポートの管理が改善されたほか、各部門の連携の強化、IVRで受けた電話に対してアウトバウンドでの自動発信、社内でのドキュメントの共有など、生産性向上に寄与しています。

ザ・プロアクティブカンパニーは、2001年に日本法人設立、2016年からは皮膚科領域に特化したスイスの製薬会社グループ・ガルデルマの一員となりました。主力商品である「プロアクティブ」は2003年から販売開始し、17年連続薬用ニキビスキンケア国内売上No.1^{※1}、日本の愛用者数は366万人^{※2}を突破しています。

マーケティングによって顧客を獲得していた発売当初と比べ、現在はお客様自身が自分のニーズに沿って企業や商品を選択する時代へと変わりつつあります。こうした変化に伴い、顧客体験を強化するために、同社ではコンタクトセンター、マーケティング、デジタル部門を統合したカスタマーサクセス・チームを構成し、カスタマージャーニーにおける改善ポイントを洗い出すなど、常に顧客体験の改善に取り組み、商品の効果を実感していただけるように努めています。コンタクトセンターをサポートし、新規購入者向けの受注、商品の定期購入、解約、期間延長などを受け付けるカスタマーサービスに加え、3つ目のセンターとして専門知識を持ったスタッフがお客様からの問い合わせに対応するお客様相談室を開設する予定で、電話、メール、チャットなどのチャネルで問い合わせを受け付けています。

「Genesys Cloud CXの導入では、弊社のコンタクトセンターへの問い合わせを購入後の相談が大半を占めていることを踏まえ、柔軟な問い合わせ対応ができる顧客接点基盤を整えることに主眼を置きました。将来的にはジェネシスのAIルーティング機能を使って、お客様のペルソナと最適な対応ができるタイプのオペレーターをマッチングさせることで、ワンランク上の顧客体験を提供し、お客様とのリレーションの強化、そしてブランドロイヤルティを確立することを期待しています。」と、ザ・プロアクティブカンパニー、カスタマーエンゲージメント・プランニング・アンド・オペレーションズ、マネージャーの知名正則様は話しています。



「お客様、パートナー、そしてジェネシスの社員が一体となったコミュニティである Genesys Crew の一員として新たにザ・プロアクティブカンパニー様を迎えられたことを非常に光栄に感じています。消費者が企業を選択する判断基準としてカスタマーサービスを重視する傾向にある中、Genesys Cloud CXを通じて、ザ・プロアクティブカンパニー様における顧客満足と顧客維持につながるパーソナライズされた顧客体験の実現を支援していきたいと考えております。」と、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは話しています。

※¹ 富士経済調べ(2003～2019 年実績)

※² ザ・プロアクティブカンパニー調べ 購入データ 2021 年 8 月 25 日現在

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、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experiences as a ServiceSMを実現できます。ジェネシスでは、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。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

©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

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