

## ジャルパック、Genesys Cloud CX でお客さまサービス品質を強化

重要顧客接点のシステム基盤をクラウドに移行し、より迅速かつ効率的な顧客サービスを提供開始

東京 - 2021年12月6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・ソリューションのマーケット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、株式会社ジャルパック(本社:東京都品川区、代表取締役社長:江利川 宗光、以下、ジャルパック)の重要な顧客接点である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 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。



ジャルパックは、1964年のブランド誕生以来、JALグループの旅行会社として、常に、安心と品質、お客さまの感動を大切に「いい旅、あたらしい旅。」を提供。現在は、厳選された上質な旅から手ごろな旅まで、目的やお好みに合わせお楽しみいただけるツアーや、オンライン上で航空券と宿泊を自由に組み合わせて、オリジナルの旅を作れるダイナミックパッケージなども手掛けています。

旅行商品の販売は主に、オンライン販売、旅行会社経由での販売、コールセンター販売がありますが、コールセンターは同社にとって直接対話できる重要な顧客接点となっています。主にツアーの申し込み前にツアーに関する質問や他社の旅行パッケージとの比較、申込後の追加の質問や旅行先でのアレンジやオプションツアーの申し込み、といった旅行前の問い合わせに対応し、同社の利用者のカスタマージャーニーの一翼を担っています。

今回のシステムの刷新は、オフィスとコールセンターで利用していたオンプレミスのシステムの老朽化のリプレースが必要となり、今後のビジネス要望に対する柔軟性・機敏性・可用性を担保したシステム構成を目指して2020年から検討を開始。柔軟性のある管理機能に優れ、コールセンター運営業務効率化と共に、導入・運用コストの最適化が期待できる Genesys Cloud CX の採用を決定しました。導入後はリアルタイムの統計情報の可視化やお客さまをお待たせしない為のタイムリーなスキル変更によってサービス品質の向上に取り組んでいます。クラウド化により、システム維持管理業務の負担も軽減しました。

「コロナ禍の中で、ジャルパック様のコンタクトセンターはカスタマージャーニーにおける顧客体験を決定づける役割を担う顧客接点となり、旅行者を安心させるサポートを購入時、そして購入後にも提供するものです。さらに、こうした顧客体験のサービスレベルを維持すると共に、Genesys Cloud CX の持つ高い信頼性・柔軟性・拡張性をベースに、日々変化する業務ニーズに応えていく必要があります。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ジャルパック様を迎えられたことを非常に光栄に感じています。」と、ジェネシスクラウドサービス、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、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud<sup>TM</sup> によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。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 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](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)