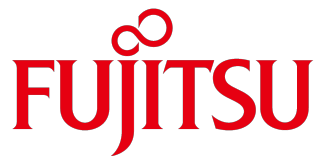


## 富士通コミュニケーションサービス、Genesys Cloud CX を導入し、 幅広いサービスで CX ビジネスを拡大

電話とデジタル・チャネルを連携したサービスを拡大するとともに、  
顧客へシームレスなエクスペリエンスを提供する CX 最適化のソリューションの提案力を強化

東京 – 2022 年 3 月 30 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、富士通コミュニケーションサービス株式会社 (本社: 神奈川県横浜市、代表取締役社長: 山本 享史) が、企業の CX サービスの支援強化に向け 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。同社は電話やデジタルチャネルと連携したサービスを拡大することで、自社の CX 戦略の一環として企業にさらなる柔軟性を提供できるようになります。



### 富士通コミュニケーションサービス株式会社

富士通コミュニケーションサービスは、1994 年の創業以来、コンタクトセンター、セールス・マーケティング、事務センター、データアナリティクスへと事業領域を拡大し、富士通グループの顧客接点を担当する会社となっています。2020 年 12 月からは、「顧客満足・ロイヤルティおよび因子分析」「顧客行動分析」「サービス品質」「VOC 分析」「ナレッジマネジメント」「組織診断とベンチマーキング」の 6 つのカテゴリーで構成され、顧客エンゲージメントの向上を総合的に支援するソリューション「Design for CX」を提供開始しました。同ソリューションは、企業の CX 戦略をサポートするために、顧客経験に影響する企業のサービスプロセス全体の品質改善や最適化まで、複数のツールを組み合わせるとータルにサポートするものです。

「ここ数年、お客様の変化によってビジネス環境が大きく変化してきています。商品やサービス単体での差別化が困難になり、より一層長く継続的に使い続けてもらうためにお客様の経験価値を上げることが企業にとって重要になってきています。当社のビジネスにおいても、カスタマーサービスのコンタクトセンター運用だけでなく、セールスやマーケティング領域のアウトソーシングや、電話だけでなく QA から使い方支援、活用支援といったオンボーディングの業務、商品を有効的に使いこなしてもらうようなカスタマーサクセスの業務へと、その領域が広がってきています。さらに、これまで BPO ビジネスで培ってきたノウハウを活かしながら、お客様と一体になって顧客経験価値の向上に取り組んでいくことを柱に、CX ビジネスの強化を図っています。」と、富士通コミュニケーションサービス、代表取締役社長の山本享史様は話しています。

今回、新たに Genesys Cloud CX を導入した背景には、旧来の PBX ベースのコンタクトセンター基盤の老朽化による刷新の時期に差し掛かってきたことに加え、こうした新たな CX ソリューションの提案力強化にあたって、電話と E メール、チャット、テキスト、ソーシャルメディアなどのノンボイス・チャネルを組み合わせたサービスの拡大と、顧客経験価値の向上をクライアント企業に提案するための顧客接点におけるデータ基盤の強化を目的にしたものです。

「これまで、当社ではお客様ごとに担当チームがサイロ化され、仕様を変えながら PBX を中心としたシステムを活用してきました。しかしここ数年は、電話からノンボイスへの移行が主流になり、お客様に必要なイノベーション水準を満たしていませんでした。しかし、ノンボイスのサービスを拡充するだけでは必ずしも顧客経験を高めることにはつながりません。Genesys Cloud CX 導入によって、当社のサービスにおけるスピードと柔軟性を高め、顧客接点のデータを可視化して、ノンボイスと電話によるサービスの最適化を提案していくことで、お客



様に提供する付加価値が高まっていくと考えています。」と、富士通コミュニケーションサービス、執行役員 兼 第一CXビジネス本部本部長、佐藤洋一郎様は話しています。

「顧客接点の最前線において、CX と DX は両輪であり、CX を最適化していくためにシステムの重要度が非常に高まりつつあると感じています。当社の CX ソリューションを支えるシステム基盤の構築に向けてジェネシスとのパートナーシップを強化し、企業に革新的な CX ソリューションと付加価値を提供するべく当社の CX ビジネスを成長させていきたいと考えています。」と、山本様は話しています。

「お客様の要求が多様化してきている中、CX が企業競争力の一つの重要な要素となってきています。富士通コミュニケーションサービス様にカスタマーエクスペリエンスを最適化し、顧客のロイヤルティを生み出し、そしてエンゲージメントを高める提案力をサポートしたいと考えています。Genesys Cloud CX では、富士通コミュニケーションサービス様とその提案力を毎週、新しい機能で拡張することができ、消費者のニーズに応えるパーソナルなエクスペリエンスを統括できるように支えていきます。」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。

### 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 Experience as a Service<sup>SM</sup>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](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧ください。

*©2022 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, 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)