

JCBトラベル、Genesys Cloud CX で、コロナ禍で変わりつつある 顧客ニーズに沿ったコンシェルジュサービスを強化

オンプレミスのコンタクトセンターソリューションからクラウドへの移行を JCB トラベルに決断させたのは
週次の追加機能やオムニチャネルといった Genesys Cloud CX の「将来性」

東京 - 2022 年 4 月 20 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 JCB トラベル(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:米澤 有、以下 JCB トラベル)が将来のオムニチャネル対応への移行を見据え、コンタクトセンターシステムを Genesys Cloud CX®で刷新し、サービスインしたことをお知らせします。

JCBトラベル

JCB トラベルは株式会社ジェーシービーと株式会社 JTБ との合併グループ会社として設立された旅行会社です。JCB カードの会員向けに国内外の旅行商材やクルーズトレインなどのオリジナル商材など、会員の要望に合わせて提供する「JCB トラベルデスク」、JCB の「ザ・クラス」および「プラチナ」カードの保有者向けのトラベル&エンターテイメントを中心とした相談窓口となる「コンシェルジュデスク」を運用しています。JCB カードと連携しながらデータを活用した会員様向けのきめ細かいマーケティング施策、センターでの対応履歴の管理やナレッジの共有などを通じて、お客様ごとに最適化したワン・ツー・ワンのサービスの提供を目指しています。

JCB トラベルのコールセンターには 140 人のオペレータが在籍しており、これまではオンプレミス型の PBX をベースにしたコンタクトセンター・ソリューションを東京と大阪の 2 拠点で運用して来ましたが、東京と大阪のシステムの連携に制限があるなど、運用管理の工数がかかるため、設定やサービスを迅速に変更できないといった悩みも抱えていました。旧システムが更新時期に合わせて、当初はオンプレミスのままアップグレードすることを考えていましたが、検討を進める中でクラウド型コンタクトセンターの将来性に注目し、その中でも Genesys Cloud CX の充実した新機能の追加、将来的なオムニチャネル対応など、クラウドならではの拡張性を高く評価した結果、採用を決定しました。さらに、IT 管理者の目線からは、システムの設定変更などが軽減されることで、運用の変化に柔軟に対応出来る点を移行メリットとして期待しています。

「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 JCB トラベル様を迎えられたことを非常に光栄に感じています。旅行業界はコロナによる影響が最も大きい業界の一つですが、JCB トラベル様のようにデータに基づいたパーソナライズされた顧客体験を提供することで消費者に新しい価値を提案できることを示しています。Genesys Cloud CX を通じて、ウィズコロナ、そしてアフターコロナに向けた JCB トラベル様の新しいビジネスモデルの確立を、サポートしていきたいと考えております。」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、毎年数百億件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 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。



©2022 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