

**シスメックス、「医療の現場を止めない」というミッションの元、自社の
カスタマーエクスペリエンスプラットフォームを刷新し、Genesys Cloud CX を導入
在宅ワークも可能とする新規システムでカスタマーサポートセンターの応答率を向上させ、
医療従事者の待ち時間も短縮。**

東京 – 2022年6月21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、シスメックス株式会社(本社:兵庫県神戸市、代表取締役会長兼社長 CEO: 家次 恒)が、Genesys Cloud CX™を導入し、同社が提供する臨床検査用製品のサポート窓口として設けられているカスタマーサポートセンターのサービスレベルを引き上げたことをお知らせいたします。



シスメックス株式会社は、血液や尿、細胞などを採取して調べる検体検査に必要な機器・試薬・ソフトウェアの研究開発から製造、販売・サービス&サポートを一貫して行う総合メーカーとして、世界190以上の国や地域の人々の健康を支えています。同社が運営しているカスタマーサポートセンターでは、約60人のスペシャリストが在籍しており、医療従事者であるお客様からの自社商品の問い合わせに対応して専門性の高い技術サポートを行うほか、訪問対応の必要の有無を判断するという重要な役割を果たしています。

今回のシステムリプレースにおいて、同社が最も重点を置いたのが組織全体のBCP対策の強化でした。これまで神戸、東京、福岡の全国3拠点にセンターを分散することでBCP対策を行ってききましたが、さらに災害時やコロナ禍のようにスペシャリストが出社できなくなるような事態が発生した際でもセンターの運営を継続できるようなシステム基盤の構築を目指しました。このほかに重視したのが、他部門との連携強化です。同社では、専門的な問合せがあった際に、他部門に対応依頼をしていますが、転送先の担当者の執務状況が把握できないため、エスカレーションがスムーズに行えないという課題が発生していました。新システムの選定においては、システム自体の高い安定性とこうした課題を解決するとともに、運用コストを最適化するためにカスタマイズを最小限に抑えられる豊富な機能性を要件とし、最も要件を満たす基盤としてGenesys Cloud CXの導入を決定しました。

Genesys Cloud CX導入後は、新型コロナウイルスによる業務への影響を最小限に抑えるだけでなく、リアル(オフィス勤務など)とリモート(自宅でのテレワークなど)を組み合わせた生産性と柔軟性を両立する働き方を実現するために、3拠点のカスタマーサポートセンターとリモートでも連携できる体制を整えました。Genesys Cloud CXのプレゼンス機能によって、勤務場所に関わらずスペシャリストの状況をリアルタイムで把握できるようにし、リモートにおいてもカスタマーサポートセンターと同じ執務環境を整えたことで、スペシャリストのポテンシャルを最大限に活かせるようになり、カスタマーサポートセンターの運用をさらに効率化することができました。また、他部門の専門スタッフも自席からGenesys Cloud CXにログインできるようになったことで、執務状況をプレゼンス機能によってカスタマーサポートセンター側から確認できるようになり、専門的な質問のエスカレーションがよりスムーズに対応できるようになりました。こうした結果、カスタマーサポートセンターの定時時間内の応答率を引き上げることができ、高いサービスレベルを求めている医療現場のお客様の待ち時間も短縮することができました。さらに、プラットフォームの設定の一部を社内で行えるようになり、運用コストも抑えながらよりアジャイルにカスタマーエクスペリエンスを構築できるようになっています。

「シスメックスがカスタマーエクスペリエンスにおいて掲げている目標は、トラブルを未然に防ぐことで医療の現場を止めないことです。Genesys Cloud CXは当社のニーズに最も合ったプラットフォームと判断し導入した結果、柔軟性とサービスレベルの向上に大きく貢献しています。今後、より多くのデジタルチャネルを活用し、



医療現場のお客様のサポートをより速やかに、より効率よく実現したいと考えています。」とシスメックス、日本・東アジア地域本部 カスタマーサポート部 カスタマー企画グループ、課長の安田晃彦氏は話しています。

今後は、シスメックスがカスタマーサポートセンターにデジタルチャネルを融合させることを検討しており、お客様向けのポータルサイトも強化することで、お客様のより多くの状況に寄り添ったサービスを提供していきます。

「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シスメックス様を迎えられることを非常に光栄に感じています。医療の現場を支えるシスメックス様の高い専門知識に基づいた速やかなカスタマーサポートを、より安定的かつ負担の少ないものにするために、Genesys Cloud CX を通じてサポート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。

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 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 をご覧下さい。

©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

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