

## パーソルワークスデザイン、Genesys Cloud CX を採用し、 傾聴を最優先とするカスタマーエクスペリエンスを目指す

*Genesys Cloud CX のカスタマーエクスペリエンスの新時代に向けた拡張性、マルチチャネルのシームレス化及び在宅勤務をサポートする機能が決め手に*

東京 – 2022 年 7 月 20 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・リッチャー）はこのほど、総合人材サービスのパーソルグループで、BPO、ヘルプデスク／コールセンターのアウトソーシングなどを手掛けるパーソルワークスデザイン株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役：平林 由義）が、傾聴と共感に基づいた最先端のカスタマーエクスペリエンスを目的に、コンタクトセンター部門を中心に Genesys Cloud CX™を採用したことをお知らせいたします。



### パーソルワークスデザイン

PERSOL

パーソルワークスデザインは、2018 年 10 月にパーソルグループ傘下の BPO 事業会社、株式会社日本アイデックス、株式会社ハウコム、テンプスタッフ・ライフサポート株式会社の 3 社が統合し設立。50 年以上にわたる知見とノウハウを持った組織として、「BPO サービス」、「ヘルプデスク／コールセンターサービス」、「ヘルスケアサービス」、「HR ソリューションサービス」という 4 本柱を中心に、アウトソーシングビジネスを展開しています。サポートサービスの国際基準となる HDI のフレームワークを軸に、共感、傾聴、そして人間性に基づいたカスタマーサービス体系を構築し、顧客対応に加え、KCS(Knowledge Centered Service)を元にしたナレッジマネジメント、スタッフ教育など顧客接点にまつわるサービスを幅広く提供しています。

Genesys Cloud CX の採用の背景に、コロナ禍に伴ったカスタマーサポート、そしてそれを担う体制の変化の影響がありました。パーソルワークスデザインのコンタクトセンター部門への要件のボリュームが年度目標を著しく上回る一方で、急速な業務拡大やコロナ禍による在宅をはじめとする新たなニーズに応える柔軟なシステムの必要性が浮上しました。

また、同社では KGI として無人 3:有人 1 という自動化の比率拡大や、マルチチャネルのサポートを強化し、徐々に電話チャネルが占めている比率を減らすという目標を掲げ、デジタル・シフトを積極的に進めています。こうした新たな目標に向け、パーソルワークスデザインでは在宅勤務に単に対応するだけでなく、在宅の価値を広めるとともに事業継続計画(BCP)のサポートの強化、将来に向けてマルチチャネルにおける拡張性、ノンボイスのシームレス化を視野に、ソリューションを選定した結果、Genesys Cloud CX を採用しました。

Genesys Cloud CX を導入して間もなく、現場レベルでは評価の声がすでに挙がっています。社会的使命を伴う公共領域における案件を数多く担当しているパーソルワークスデザインは、大規模センターのよりシームレスな運営、一拠点で複数自治体の業務運営、繁忙期に合わせたスタッフのローテーションが運用しやすくなったりするなど、管理目線での業務が円滑になりました。

「当社が最も重要視しているものは、困っている人の立場に立って、理解した上でサービスを提供することです。傾聴する姿勢はカスタマーエクスペリエンスから外せないポイントだと思っています。Genesys Cloud CX のプラットフォームでは人間にテクノロジーの要素を最適に組み合わせられるプラットフォームだと感じています。今後もジェネシスと日本において、リアルタイムにグローバルの最先端のトレンドを取り入れ、カスタマーエクスペリエンスを強化していきたいと考えています。」と、パーソルワークスデザイン、サービスデザイン本部 公共事業統括部長 斎藤 啓介様は話しています。



「コロナ禍以降、いかに迅速かつ柔軟にサービスを提供していくことが、顧客体験において非常に重要な要素となり、共感性の重要性もますます高まってきました。国内の公共領域でのビジネス実績の高いパーソルワークスデザイン様とともに、Genesys Cloud CX を通じて公共サービスの領域における顧客体験を高めるサポートをしていき、パーソルワークスデザイン様をお客様、パートナー、そしてジェネシスの社員が一体となつたコミュニティである Genesys Crew の一員として暖かく歓迎します。」と、ジェネシス日本代表のポール・伊藤・リッチャーは話しています。

#### **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 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、信頼とロイヤルティを育むことをサポートします。詳しくは、[wwwgenesys.com/ja-jp](http://wwwgenesys.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](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)