

アサヒ緑健、カスタマーエクスペリエンス基盤に Genesys Cloud CX を採用し、 お客様に寄り添った対応力を強化

プラットフォームの安定性とともにお客様毎に最適なマッチング機能などの将来性を評価

東京 – 2022 年 9 月 13 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、株式会社アサヒ緑健（本社：福岡県福岡市、代表取締役：古賀 良太）が、同社の主力商品である「緑効青汁」をはじめとした健康食品の受注業務を担当する接触センターのシステムを刷新し、Genesys Cloud CX™を導入したことをお知らせします。



アサヒ緑健は、今年で創業 25 周年を迎えた青汁専門の通信販売会社です。「つくるのは、元気」という企業理念の下、これまで累計で 25 億杯以上の青汁を販売し、16 年連続で青汁売上高 No.1 を維持しています。商品の受注業務を担当する接触センターは約 100 席規模で運営しており、顧客の年齢層が高い同社にとって電話チャネルは最も重要な顧客接点であり、お客様ごとに寄り添った対応を常に心がけ、コールセンターではお客様への対応結果を 4-5 人の少人数のグループでレビューし傾聴や対応能力の研鑽に取り組み、お客様とのつながりを大切にしています。

アサヒ緑健では、これまで PBX ベースのオンプレミス型の接触センター基盤を利用してきましたが、保守期限切れに伴うリプレースにおいて、システム維持費用の最適化と管理面を簡素化するためにクラウドへの移行を選択しました。各社のクラウド型接触センター・ソリューションを比較した結果、システムの安定性と実績をはじめ同社が求める要件を満たす接触センター基盤として Genesys Cloud CX の導入を決定しました。

「今回のシステム選定においては、これまで通り、接触センターを安定的に運営できる基盤安定した稼働はもちろんのこと、将来的な顧客サービスの強化に直結する基盤を選択することが重要でした。弊社では注文を受けるだけでなく、お客様に寄り添い、心も健康になっていただく電話対応を心がけています。Genesys Cloud CX を導入したのは、そうしたお客様とオペレーターをつなぐ役割の機能が追加なく利用できることを評価しました。」と、デジタルマーケティング課 課長の浅村様は話しています。

「お客様ごとに最適な顧客体験を提供することは、最善なサポートを提供したい企業にとって最も重要な課題となっています。Genesys Cloud CX を通じて、アサヒ緑健様がお客様との絆を深めるための支援をしていきたいと考えております。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アサヒ緑健様を暖かく歓迎します。」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、信頼とロイヤル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 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