

ハルメク・ビジネスソリューションズ、Genesys Cloud CX でコンタクトセンターの 在宅運用の実現とデータ活用に向けた基盤を整備

ビデオチャットや画面共有機能を活用することで在宅運用を迅速かつ大規模に展開

東京 – 2022年11月8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、株式会社ハルメク・ビジネスソリューションズ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：森 真太郎）が、コンタクトセンターの在宅運用によるサービスレベル向上とデータ分析を通じた新たなビジネス機会の創出に向けて Genesys Cloud CX™を導入したことをお知らせします。

ハルメク business solutions

h a l m e k

ハルメク・ビジネスソリューションズは、50代以降の女性が元気に前向きに楽しく暮らせるようお手伝いすることを使命に、雑誌「ハルメク」の出版をはじめ、商品の開発や販売、旅行や講座といったサービスの提供など、さまざまな事業を展開する株式会社ハルメクホールディングスのグループ会社の一員として、ハルメクの読者からの受注業務をはじめ、通販会社を対象にコールセンター、物流、情報システム、発注・管理などのフルフィルメント・サービスを提供しています。半数以上が電話での受注というハルメクグループが長年に渡って培ってきたシニア世代に特化したお客様サポートのノウハウを生かし、お客様の気持ちに寄り添い、お客様から信頼される、高品質顧客体験を国内4拠点300席の体制で提供するとともに、クラウドやAIを活用した高度なデータ分析基盤、シニア世代に特化したITサービスの構築を進めています。

ハルメク・ビジネスソリューションズはこれまでクラウド・ベースのコンタクトセンター基盤を利用してきましたが、コロナ禍において社員が安全かつ安心して働けるための施策として在宅勤務体制を拡大すること、顧客データとコンタクトセンターにおける対応のデータを組み合わせた分析力強化のために、システムリプレースの検討を開始しました。その結果、大規模に在宅運用を開始しても音声品質が維持できている事、短期間での構築、導入実績、コストの面から Genesys Cloud CX の採用を決定しました。

Genesys Cloud CX を導入したことで、在宅でもセンターという時と同じ執務環境で顧客対応ができるほか、ビデオチャット機能や画面共有機能などを使うことで、オペレーターの管理がしやすくなりました。さらに、コンタクトセンター基盤から得られるデータの種類が増え、取り出しやすくなったため、生産性向上につながる数値管理に貢献しています。

「Genesys Cloud CX を導入したのは、まずは在宅運用の拡大やコストの最適化が目的でしたが、今後はクラウド上で提供される豊富な機能を使いこなして、お客様のニーズに沿った新しいサービスを開始したいと考えています。具体的には、現在、推進している自動音声認識での受注業務と Genesys Cloud CX との連携や、チャットボットや LINE などの新しいチャネルでのサービスを考えています。」と、ハルメク・ビジネスソリューションズ、お客様センター部長の山口 泰宜様は話しています。

「ハルメク・ビジネスソリューションズ様を、お客さま、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 の一員として暖かく歓迎いたします。コロナ後のニューノーマルの働き方において、在宅勤務は顧客体験を高めるための人材を惹き付けるための条件の一つとなっており、その柔軟性がなければ優秀な人材の採用を逃す原因の一つになっているとも言えます。Genesys Cloud CX によって



センターと在宅のハイブリッド運用においてもサービスレベルや品質をこれまで以上に高め、そこで得られた知見をもとにハルメク・ビジネスソリューションズ様がシニア世代に向けた新たなサービスを開発できるように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 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®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 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