

## ビレッジハウス・マネジメント、Genesys Cloud CX 導入によって 幅広い顧客層からの問い合わせ対応のサービスレベルを向上

Genesys Cloud CX で行ったコールセンターでの対応結果とマーケティング施策を紐づけることで、より効率的かつ効果的なプロモーション活動の展開にも貢献

東京 - 2022 年 11 月 9 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、ビレッジハウス・マネジメント株式会社(本社:東京都港区、最高経営責任者(CEO):岩元 龍彦)が、同社にとって唯一のダイレクトの有人チャネルである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。



ビレッジハウス・マネジメントは、フォートレス・インベストメント・グループが独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が民間に売却した雇用促進住宅を一括取得し、リブランディング、リノベーションを施した上で賃貸住宅として提供する「ビレッジハウス」を運営、管理する国内最大級の賃貸住宅サービス会社です。既存の建物を有効活用、長く使用することで低賃料を実現し、民間会社で唯一大規模にアフターダブル・ハウジングを提供。全国 47 都道府県で 1000 物件以上、10 万室以上を運営・管理し、簡単な手続きと低賃料で安心安全な賃貸住宅を、低所得者層を含む全ての人へ積極的に供給することで、よりよい日本の住宅環境を築くことを目指しています。

ビレッジハウス・マネジメントは、全国の入居に関する相談や入居後のサービスを受け付けるコールセンターを名古屋と福岡の 2 拠点、約 80 名の人員で運営しています。電話、Eメール、SNS での問い合わせを受け付けるとともに、日本語に加えマルチランゲージ対応を行っています。入居者は 20 代から 80 代まで、海外国籍が 20% を占めるなど幅広く、店舗を持たない同社にとって、コールセンターが人によるサービスを提供するチャネルとして顧客体験において大きな役割を担っており、コロナ禍においても入居希望者が安心できる環境を整えるために、体制を強化しています。しかし、オペレーターに複数のスキルがつけられず、別のスキルの業務を行うためには、システムにログインし直さなければならない、回線の混雑状況やオペレーターのステータスが可視化できずにサービスレベルの管理が難しい、マネージャーがオペレーターの業務状況を把握できない、回線が不安定で電話対応に影響があるといったシステムの課題と、今後のオムニチャネル対応を見据え、コールセンターシステム基盤の刷新を決定しました。

新しいシステム基盤では、旧システムが抱えていた課題を解決するとともに、コールセンター運営の効率化を強化するために、不動産の内見、申込み、契約/滞納を管理する Salesforce やフロアマップとの連携、安定した運営を実現する回線とサポート体制、マーケティング効果を測定するためのコールトラッキングシステム、Delacon との連携を選定要件に検討を進めました。その結果、これらの要件を満たした Genesys Cloud CX の採用を決定。2022 年 2 月から 4 ヶ月間あいだで構築を完了し、2022 年 6 月から稼働を開始しました。

「弊社の顧客層は幅広く、オンラインだけでは完結しないお客様ごとの質問をいかにスムーズに電話で解決するかが顧客体験を大きく左右します。また、今回の基盤刷新によって、コールセンターでの対応結果をマーケティング施策と紐づけ、どのプロモーションが成果に結びついたのかを測定し、マーケティング施策と顧客対応の最適化も図れるようになりました。デジタル化が進む中、将来的には、Facebook メッセンジャー、イン



スタ DM、WhatsApp、LINE など、お客様の好みのメッセージャーからの問い合わせにも対応し、多様化するニーズに応えていきたいと考えています。」と、ビレッジハウス・マネジメント、CTO/IT・データマネジメント本部 IT・データマネジメント本部長のグルラジャ ムルティ様は話しています。

「デジタル化が進み、情報収集の中心がオンラインへと移行しましたが、人々のニーズが多様化する中でオンラインだけでは足りない情報も増え、そのギャップを補うために人によるサービスが重要になっています。Genesys Cloud CX を通じて、ビレッジハウス・マネジメント様をお客様、パートナー、そしてジェネシスの社員が一体となったコミュニティである Genesys Crew の一員として心温かく迎え、コールセンターのサービスレベルを改善するとともに、売上げにつながる顧客サービスの提供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](http://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

斉藤 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)