

2013 年 11 月 20 日

日本アイ・ビー・エム株式会社
ジェネシス・ジャパン株式会社

オムニチャネルの個客対応を実現するソリューション・オファリング

IBM のスマーター・コマース・ソフトウェア群と Genesys のカスタマーサービス・プラットフォームを融合

日本アイ・ビー・エム株式会社（本社：東京都中央区、社長：マーティン・イエッター、以下：日本 IBM）とジェネシス・ジャパン株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：和智英樹、以下：ジェネシス・ジャパン）は、さまざまなチャネルの顧客接点情報を融合し、個々の顧客（個客）に合わせたサービスの提供を実現するための、両社のソリューションを組み合わせたソリューション・オファリング「IBM Smarter Customer Conversation」の提供を、本日より開始することを発表します。複数のチャネルでの販売を展開する流通業や、個々の顧客に特化した商品やサービスを提供する金融・保険業など、カスタマーサポートセンターの提案および対応力の強化、より高度にパーソナライズされた顧客対応、ならびに設備や人員の最適化を実現したいお客様に最適です。

スマートフォンやソーシャルメディアの浸透にともない、消費者は自ら情報を探し、店舗、電話、インターネットなどさまざまなチャネルを活用した消費行動をとるようになっていきます。こうした動向にともない、さまざまなチャネルを統合し顧客の情報や問い合わせ状況などを共有できるオムニチャネルへの対応や、多様化する顧客の行動に対応するための高度な分析機能の活用を課題としてあげる企業が増えてきています(*1)。

本日発表する「IBM Smarter Customer Conversation」は、Genesys のカスタマーサービス・プラットフォーム「Genesys 8」を基盤に、IBM のスマーター・コマース・ソフトウェア群を組み合わせて提供する、ソリューション・オファリングです。Web での行動履歴を記録し再現する「IBM® Tealeaf」、高度なパーソナライゼーションを提供する「IBM Interact」、チャネル間での複雑な販売とオーダーのプロセスを統合する「IBM Sterling Order Management」など、お客様のニーズに合わせた機能を実装するソフトウェア製品を組み合わせて提供することで、直接顧客と接する窓口となるコンタクトセンターに情報を集約し対応をより高度化するなど、コマース・ビジネスの変革のためのオムニチャネル対応を支援します。

たとえば、個客ごとのこれまでの問い合わせ内容、購入状況、Web サイトでの検索や閲覧の経路や履歴など、あらゆるチャネルにおける接触履歴を一元的に把握できるため、コンタクトセンターに入った問い合わせの内容や期待の迅速に把握、予測することで、よりの確かつ迅速な対応が可能になり、顧客満足度の向上が期待できます。また、一元管理された情報の分析により、個客向けによりパーソナライズされた製品・サービスの提案が可能になることで、売り上げの向上にも貢献します。そして、受発注情報から配送の状況までをリアルタイムで共有できるため、急な配送条件の変更にもコンタクトセンターで迅速に対応できるようになるなど、より柔軟なサービスを提供することができるようになります。

なお、「IBM Smarter Customer Conversation」は、日本 IBM およびジェネシス・ジャパンの両社で提案、販売促進活動を実施し、日本 IBM ならびに IBM パートナー経由で販売します。

「IBM Smarter Customer Conversation」の詳細は、以下の URL を参照ください。

<http://www.ibm.com/ibm/jp/itsolutions/gisv/solutions/genesys.html>

<http://www.genesyslab.com/jp/solutions/ibm/ibm-smarter-conversation/overview.aspx>

日本 IBM とジェネシス・ジャパンは、両社の 10 年以上におよぶパートナーシップで培った経験と知見を活かし、これからもお客様のコマース・ビジネスの高度化を支援してまいります。

日本 IBM について

以下の URL を参照ください。

<http://www.ibm.com/jp/ja/>

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 3000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション（対話）を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

<http://www.genesyslab.com/jp>

以上

注：

*1: IBM 「グローバル経営層スタディー（IBM C-Suite Study）2013 年版」より。グローバルで 524 人の CMO（チーフ・マーケティング・オフィサー）へヒアリングをした結果、87%が「オムニチャネル対応」、83%が「高度な顧客分析の活用」を課題と考えている。

IBM、IBM ロゴ、ibm.com、Tealeaf は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> (US)をご覧ください。

<報道関係のお問い合わせ先>

日本 IBM 広報

成田 順子 Tel: 03-3808-5120 / e-mail: narijun@jp.ibm.com

日比野 佐衣子 Tel: 050-3150-6885 / e-mail: saekoh@jp.ibm.com

ジェネシス・ジャパン マーケティング本部

斉藤 哲也 Tel : 03-6361-8960 e-mail : tetsuya.saito@genesyslab.com

<製品・サービスのお問い合わせ先>

日本 IBM ダイヤル IBM お客様相談センター フリーダイヤル: 0120-04-1992 (平日 9-18 時、年末年始を除く)

ジェネシス・ジャパン マーケティング本部 Tel: 03-6361-8960 e-mail: info@genesyslab.co.jp

<製品情報>

IBM コマース <http://www.ibm.com/innovation/jp/smarterplanet/commerce/>

ジェネシス コンタクトセンター・ソリューション <http://www.genesyslab.com/jp/solutions/index.aspx>