

2014 年 9 月 18 日【日本語訳】

## ジェネシスの中小規模向けパッケージ・ソリューション “Genesys Business Edition”の導入が APAC 地区で加速

～Genesys Business Edition の導入がビジネスの伸長に貢献～

**米カリフォルニア州デイリーシティー -2014年9月18日-**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・ソリューションのリーディング・プロバイダーであるジェネシス社 (Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.) ( [www.genesys.com](http://www.genesys.com) ) は本日、中小企業向けに開発されたコンタクトセンター・ソリューションである Genesys Business Edition がアジア太平洋地域において新たに二社において採用されたことを発表します。新たに Business Edition を採用したのは、中国の大手製造業の Yaxin Buses とビジネスのリムジンの先駆的プロバイダー Dh100.com となります。


Genesys Business Edition は、300 席までの中小規模向けコンタクトセンター向けに設計されたオールインワンのパッケージ・ソリューション。迅速な導入、使い勝手の高い操作性、センターの成長に合わせた段階的な導入が可能となっています。導入に際しては、クラウド、オンプレミス、クラウドとオンプレミスのハイブリッドの3種類から、自社に最適な導入形態を選択することができます。オンプレミスでの導入時には、ジェネシス側で事前設定したアプライアンスを提供するため、ソフトウェアのインストールなどの作業を短縮化できるため、従来と比較して短期間での導入が可能となっています。

Genesys Business Edition は、ジェネシスの カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム をベースに構成され、中小規模のコンタクトセンターが最適な顧客体験を提供するために必要な機能をシンプルに提供します。Business Edition には、初回コールでの解決率の向上、SLA の達成、Web サイトのコンバージョン率改善、既存顧客へのクロスセルの最大化、顧客ロイヤリティの向上を実現といったビジネス課題をシンプルに解決するための機能が豊富に含まれています。戦略的な価格設定とともに、従業員の満足度や生産性の改善による効率性向上を通じて運用コストを削減します。

Business Edition は、顧客からの期待に沿った顧客体験と、顧客ごとに最適化したカスタマージャーニーの提供を実現します。より効果的に業務量と顧客対応に必要なスタッフのレベルをマッチングさせることで、企業はフロントオフィスからバックオフィス まで、企業全体のすべてのタッチポイントやチャネルにおけるインタラクションにおいて、一貫したサービスレベルを維持できます。

「オンライン・レンタカーは、急速に成長しているビジネスです。それゆえに安定した拡張性と将来性を持つ顧客サービスのプラットフォームを必要としていました。当社はまた、既存のシステムへの変更を最小限に抑えながら迅速に導入できるプラットフォームを求めています。これまでに導入していたローカルベンダーのソリューションと比較して、ジェネシスはマルチチャネルの顧客体験を提供するためのソリューションを非常にリーズナブルな価格で提供してくれました」と dh100.com の IT マネージャー、Yan Huawei 氏は話しています。

「中小規模のコールセンターを運営する企業においても、より良い顧客体験がより多くのビジネス機会をもたらすことへの認識が進んだことで、ジェネシスへの注目が集まっています。ジェネシスでは、中小規模のコ



ンタクトセンターにおいても、サービス面で差別化するとともに、信頼やロイヤリティを勝ち取るためのよりよいサービスを実現するためのソリューションを提供することをお約束します」と、ジェネシス社、APAC地区マネージング・ディレクターのBruce Eidsvikは話しています。

### ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のマルチチャネル顧客体験(CX)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す。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいており、毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインタラクションを処理しています。

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

＜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・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)