

2016 年 3 月 23 日【日本語訳】

## オムニチャネル・エンゲージメント・ソリューションが 企業に大きな投資収益をもたらすことを調査によって立証

～ ジェネシスのユーザー企業はコンタクトセンターの運用全体で

158%の ROI(投資収益率)を達成していることが調査によって明らかに ～

カリフォルニア州サンフランシスコ — 2016 年 2 月 17 日 — [オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンス\(CX\)](#)とコンタクトセンター・ソリューションのリーディングベンダーであるジェネシス([www.genesys.com](http://www.genesys.com))は本日、Forrester Consulting(以下、Forrester)に委託した Total Economic Impact™(TEI、総合的な経済効果)調査の結果を発表しました。同調査は、ジェネシス・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームを導入している大企業の ROI(投資収益率、以下 ROI)を検証したものです。

調査結果によれば、ジェネシスのユーザー企業は、製品の購入日から 5 年間で 158%の ROI を達成するとともに、E コマースにおける販売へのコンバージョン数の増加、顧客エンゲージメントの強化、エージェントの生産性向上といった業務改善を実現しています。今回、Forrester が実施した「ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションの Total Economic Impact™ 調査」によると、ジェネシスのソリューションを採用している企業は、13 か月未満で ROI を達成していました。

ジェネシスの最高マーケティング責任者マライアン・テ・ブージ(Merjin te Booji)は、次のように述べています。

「調査では、カスタマーエクスペリエンス戦略において、オムニチャネルのアプローチを実践している企業は、コストの削減や売上げの改善だけでなく、従業員満足度の向上も同時に達成していることが明らかになりました。競合力を保ちつつ、今日の顧客が求めるパーソナライズされたサービスを提供するために、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームへの投資は、確実性の高いビジネス・ディシジョンと言えます。」

### 数値で見る調査結果

Forrester の調査により、企業がジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションにより顧客との関係を強化した場合、E コマースのコンバージョン数が増加し、コンタクトセンターのメンテナンスコストが低減し、エージェントが顧客の問題解決に要する時間が短縮されることが証明されました。以下が調査結果の要点になります。

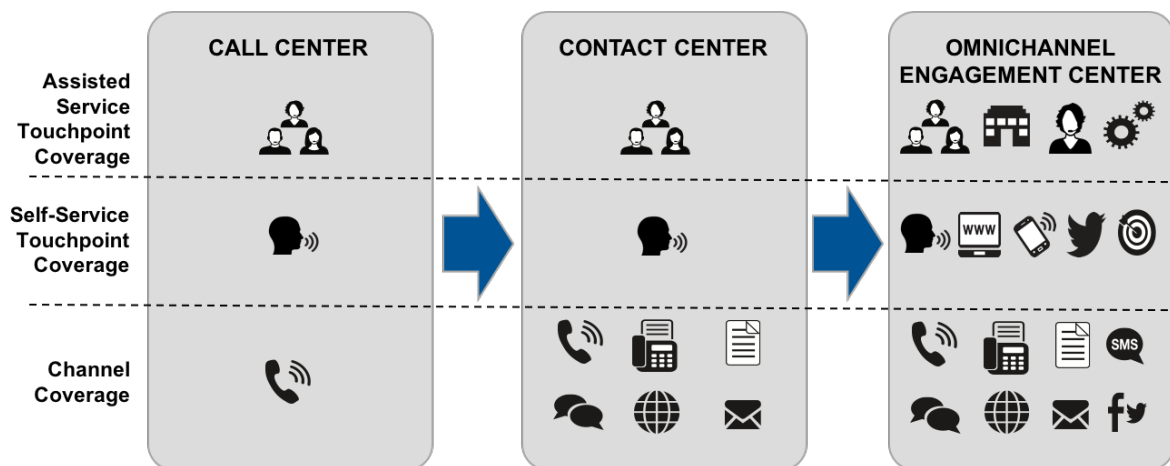
- カスタマージャーニーのキーポイントにおける顧客の喪失が 50%減少
- E コマースおよび音声通話によるコンバージョン数増加により、収益が 100 万ドル以上増加
- コンタクトセンターの新任エージェントを企業組織に組み込むためにかかるコストが 50%低減

- エージェントの処理時間が 12.5%改善
- 投資回収に必要な期間は 12.8 か月

### オムニチャネル・エンゲージメント・センターの必要性

顧客はますますデジタル技術に精通し、ソーシャルメディアに関心を持ち、またモバイルを重視するようになってきています。その結果、直観的でシームレスなカスタマーエクスペリエンスへのニーズが高まっています。チャネルや顧客とのタッチポイントの数が急増し、パーソナライズされたシンプルなサービスに対する顧客の期待が高まったことで、企業は顧客との関係を構築する統一的かつ一貫したアプローチを実現する顧客エンゲージメント・システムが必要となります。

以下の「オムニチャネル・エンゲージメント・センターの進化」の図に示すように、企業は次世代の顧客エンゲージメントであるオムニチャネル・エンゲージメント・センターを構築しています。オムニチャネル・エンゲージメント・センターは、カスタマージャーニーやカスタマーライフサイクルの全過程を通じ、コンタクトセンター、Web サイト、モバイルアプリ、ソーシャルネットワークにわたって、時間の経過とともに顧客の視点を取り込むようになります。ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションは、企業組織にとって顧客エンゲージメント・システムとして機能し、あらゆるタッチポイント、チャネル、カスタマージャーニーにおける顧客との関係を向上させます。



オムニチャネル・エンゲージメント・センターの進化

Forrester では、「顧客優位の時代」のニーズとして、あらゆるテクノロジータッチポイントにおいて、顧客との関係を構築していく必要があると指摘しています。テクノロジーを使いこなしている顧客は、これまで以上に企業の製品やサービス、価格、評判についての情報を得ています。顧客を獲得してサービスを提供し、顧客として維持していく唯一の方法は、常に顧客のことを最優先に考えることです。

調査報告書の主執筆者である、Forrester の Total Economic Impact™ 担当シニアコンサルタント、リズ・ウィザースプーン (Liz Witherspoon) 氏は次のように指摘しています。「企業はジェネシスのソリューションを使用することにより、デジタルと音声によるあらゆるタッチポイント、チャネルおよびジャーニーにおいてカスタマーエクスペリエンス、エージェント

の生産性、顧客サービスの効率を改善できます。またその一方で、テクノロジーのコストと人件費を大幅に削減しています」

## 調査結果に関する詳細な情報

- ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションに関する調査結果はこちらよりダウンロードしてください。[Forrester Total Economic Impact™ \(TEI\) の調査](#)
- Forrester によるオムニチャネル・エンゲージメント・ソリューションがもたらす価値についての解説ビデオはこちらよりご覧下さい。[TEI のインフォグラフィックとビデオ](#)
- 今回の調査結果に関するより詳しい分析は、ジェネシスの [Web セミナー](#) にご参加いただき、「オムニチャネルの真の価値を実現する:ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションの Total Economic Impact™」をご視聴ください(北米、ヨーロッパ、ラテンアメリカ、アジア太平洋地域向けにライブ放送されます)。講師は Forrester Research 社のバイスプレジデント兼プリンシパルアナリスト、アート・ショラー (Art Schoeller) 氏、同じく Forrester Research 社の Total Economic Impact 業務担当シニアコンサルタント、リズ・ウィザースプーン (Liz Witherspoon) 氏、およびジェネシスのプロダクト・マーケティング・ディレクター、リサ・アボット (Lisa Abbott) です。
- [Forrester ROI カリキュレーター](#) で、オムニチャネル・エンゲージメント・ソリューションがもたらす費用対効果について試算いただけます。


## 調査方法

Forrester は、ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションを採用しているジェネシスのユーザー企業、ジェネシスのマーケティング、営業、コンサルティング担当者、および Forrester のアナリストに聞き取り調査を実施しデータ収集を行いました。調査にご協力いただいたジェネシスのユーザー企業は以下の 5 社です。

- 米国に本社をおく金融サービス企業。全世界でビジネスを展開し、売上高は 100 億ドル超。
- 国際的に事業を展開する中国のコンピューターテクノロジー企業。本社は中国とアメリカ。売上高は 420 億ドル。
- E コマースにおける世界でも代表的な企業で、世界でトップ 5 に入る E コマースサイトを運営。毎月 3,200 万人以上のユニークビジター数を誇り、売上高は 80 億ドル超。
- アフリカの移動体通信事業者。40 か国 5,500 万人以上のユーザーに対し、音声、メッセージング、データ、およびコンバージドサービスを提供。売上高は 50 億ドル超。
- 南米で最大の民間金融コングロメリット。世界有数の規模を誇る銀行を有し、20 か国 4,000 以上の支店を保有。売上高は 39 億ドル超。

## ジェネシスについて

ジェネシスは、[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#) の世界的なマーケットリーダーであり、企業が、顧客のライフサイクルにおけるあらゆる[カスタマージャーニー](#)において、パーソナライズされた[オムニチャネルの顧客体験 \(CX\)](#) を提供し、顧客との強固な関係を構築



できるように支援しています。ジェネシスは 25 年以上にわたって、お客様をすべての事業運営の中心に位置付け、優れた業績を企業にもたらすのは、優れた顧客体験(CX)であると確信しています。ジェネシスは、世界 120 か国にわたる 4,700 社以上のユーザー企業で採用され、クラウド型とオンプレミス型で年間 240 億件以上の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)