

2016年4月28日【日本語訳】

ジェネシス社、他社製品からの乗り換え推奨プログラムを展開し、 オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンスを加速

～ PBX を採用している企業向けに、新規アップグレードを特別価格で提供～

カリフォルニア州サンフランシスコ – 2016年3月23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社(www.genesys.com)は本日、コールセンターのPBXシステムを刷新し、真のオムニチャネル・カスタマー・エクスペリエンスを実現したいと考えている企業向けに総合的な乗り換え推奨プログラムを実施すると発表しました。ジェネシスでは、2016年6月30日までに[ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションの購入契約](#)をしたユーザー企業に特別価格を提示します。

ジェネシスのオムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションは、以下に示す主要な機能により、企業組織が今日の[デジタル化された顧客](#)のニーズに対応し、すべてのチャネル、タッチポイントおよびインタラクションにおいて、少ない労力で効果的なカスタマーエクスペリエンスを提供できるようにします。

- 各顧客向けにパーソナライズされた、[プロアクティブなインバウンドとアウトバウンド](#)のオムニチャネル・カスタマー・エクスペリエンス
- ひとつに統合された、拡張性の高い[カスタマー・エクスペリエンス・プラットフォーム](#)
- オムニチャネルデスクトップおよび[カスタマージャーニー](#)のタイムライン
- 統合された[オムニチャネルのワークフォース管理](#)
- 顧客エンゲージメントのオーケストレーションと[インタラクション分析](#)

[ジェネシス社、社長のトム・エッグマイヤー \(Tom Eggmeier\)](#) は、次のように述べています。「オムニチャネルがビジネスにとって必須なものであり、旧来のコールセンターのインフラストラクチャでは、デジタルチャネルを志向する顧客に対し、そのライフサイクルのコンテキスト全般でシームレスに対応できないという重大な欠陥があることを、多くの企業が気づき始めています。ジェネシスのオムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションは、システムを今日の状況に適合させ、強力なオムニチャネルのエクスペリエンスを実現するための、より簡単で効果的な方法を提供します。今回の新しい他社製品乗り換え推奨プログラムにより、PBX を利用している企業は、大きな代償を払うことなく、コスト効率よくジェネシス製品に切り替え、今日の顧客が求めているオムニチャネルのエクスペリエンスを提供できるようになります」

ジェネシス製品を採用しているトルコの手銀行、[Akbank](#) のコンタクトセンター担当シニアバイスプレジデント、エンデル・ドウルカン氏 (Ender Durukan) は、次のように述べています。

「当社の顧客は音声からデジタルのインタラクショナルに移行しつつあります。オムニチャネルの技術革新により、顧客により良いビジネス環境を提供できます」

ジェネシスのオムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションは、以下のような高い顧客満足度とコスト削減のメリットを提供します。

- ネット・プロモーター・スコア(NPS)を 35%改善
- インフラストラクチャと運用コストを 38%削減
- コンタクトセンターのエージェントの生産性を 40%改善
- 初回解決率(FCR)を約 70%改善

ジェネシスのオムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションで得られる利点に関してはこちらをご覧ください。

[フォレスト社による Total Economic Impact \(総合経済効果、TEI\) の調査結果](#)

ジェネシスの他社製品乗り換えプログラムの詳細については、こちらをご参照ください。

[真のオムニチャネルの実現に向けて](#)

また [3月30日に開催された Web セミナー](#) をご覧いただくことで、ジェネシスのオムニチャネル・エンゲージメント・センター・ソリューションに関する詳細な情報の入手や、PBX との比較を行っていただけます。

ウェビナーでは、以下事項に関する情報もご覧いただけます。

- 乗り換え先の CX プラットフォームを選択する際に陥りやすい落とし穴
- オムニチャネルソリューションの評価
- リスクの少ないマイグレーション計画の立案
- オンデマンドの Web セミナーに参加するには、[こちらをクリック](#)してください。

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ナルを処理しています。

<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

齊藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com