

ジェネシス、日商エレと販売代理店契約を締結

日商エレの業務特化型アプリケーションとジェネシスを統合した
プロアクティブなオムニチャネル CX ソリューションが提供可能に

2016 年 6 月 15 日、東京ージェネシス・ジャパン株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：田中良幸、以下、ジェネシス）はこのほど、日商エレクトロニクス株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：岡村昌一、以下、日商エレ）と販売代理店契約を締結したことを発表しました。日商エレが取り扱うアプリケーションと、[ジェネシス CX プラットフォーム](#)を組み合わせることで、企業側からお客様へと[プロアクティブな情報提供](#)を核にしたオムニチャネル [CX \(Customer eXperience\)](#) ソリューションを提供していきます。

購買のイニシアチブが企業から消費者に移り、商品やサービスのコモディティ化が進む中、企業の差別化の要素として「[カスタマーエクスペリエンス（顧客体験）](#)」が注目を集めています。カスタマーエクスペリエンスを高めるための一つの要素が、消費者が求める情報を必要な時にタイムリーに発信し、消費者の利便性を向上することですが、未だに企業側からの情報発信は、静的な顧客情報に基づいたプロモーションが中心で、問題を未然に防ぎ、便利なサービスをあらかじめ通知するような顧客体験があまり考慮されていないのが実情です。

今回の代理店契約により、ジェネシスと日商エレは、両社のソリューションを組み合わせた[プロアクティブな情報発信](#)からスタートする CX ソリューションの提供を目指しています。主に以下の 3 つの機能を提供することで、顧客情報にロケーションや[オムニチャネル](#)での行動を基にした通知や、トラブルが発生するのを未然に防ぐような情報発信によって、商品やサービスを利用する際の利便性を向上し、顧客体験を高めるとともに、企業への問い合わせ削減や適切な対応によってコストダウンを実現します。

● 必要な時に必要な情報をプロアクティブに発信

顧客情報や購入商品、案件情報に加え、電話、Web、E メール、チャット、モバイルアプリなど、各チャネルでの顧客行動データを組み合わせることで、消費者が必要だと想定される情報をタイムリーに配信します。

● オムニチャネルでの情報発信

電話に加え、E メール、SMS、モバイルアプリなど、消費者の好み、あるいは消費者のロケーションや時間帯に応じて、[オムニチャネル](#)での情報発信を可能にします。

● インバウンドとアウトバウンドがループする高度な顧客対応

プロアクティブな情報提供によって、企業への問い合わせを削減する一方で、企業への問い合わせは高度で複雑な内容になることが予想されます。インテリジェント・ルーティングを活用して、情報提供の内容に応じて問い合わせを適切なスキルを持ったエージェントにルーティングすることで、的確な対応と問題解決までの時間を短縮します。

日商エレクトロニクス株式会社、執行役員ビジネスソリューション事業本部の三浦 靖治は、次のように述べています。

「日商エレクトロニクスは、業務に特化したアプリケーション開発を得意としています。これまでもテレマーケティング、保険契約保全業務、債権管理業務などのシステムを構築してきました。自社発信型の企業活動を支援する新たなソリューションが求められている昨今、ジェネシスの持つ優れたアウトバウンド機能を最大限に活用し、マルチコンタクトチャンネルにも対応した業務特化型アウトバウンド&インバウンドシステムをご提供します。これにより、最先端のプロアクティブな企業活動を実現しユーザー企業様の企業価値向上を支援します。」

ジェネシス・ジャパン、代表取締役社長の田中 良幸は次のように述べています。

「お客様に最適な情報を最適なタイミングで最適なチャネルを経由して情報発信することは、お客様の利便性を高めるだけでなく、ビジネスチャンスの拡大にもつながります。インバウンド型の CX を志向する企業様が多い中、日商エレクトロニクス様が長年ノウハウを培ってきた業務特化型のアプリケーションと[ジェネシス CX プラットフォーム](#)を組み合わせることで、プロアクティブな情報発信からスタートする新しい CX の提供を期待しています。」

日商エレクトロニクスは、7 月 6 日に開催される Genesys ユーザーカンファレンス「G-Summit Tokyo 2016」に協賛し、両社のソリューションをセッションおよび展示を通じて、ご紹介します。

G-Summit の詳細は下記の専用 Web サイトをご覧ください。

<http://www.genesys.com/jp/gsummit2016-tokyo>

日商エレクトロニクス株式会社について

日商エレクトロニクスは、世界の最先端技術やビジネスモデルを発掘することで、競争力あるユニークな製品・サービスを提供しています。また、数々の国内初のビジネス具現化の実績、豊富な経験や技術力をベースに、「Your Best Partner」としてお客様のニーズに最適なソリューションやサービスを提供しています。

<http://www.nissho-ele.co.jp/index.html>

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