

# オンデマンド CX モデルの導入に意欲的な カスタマーサービス業界

*Economist Intelligence Unit の新たな調査により  
カスタマーサービス業界が大きな変化の瀬戸際にあることが明らかに*

**東京 - 2016年6月16日** - オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス(CX)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ベンダーであるジェネシス([www.genesys.com/jp](http://www.genesys.com/jp))は本日、アジア太平洋地域のエグゼクティブを対象に、カスタマーサービス業界の将来性に対する見解を調査したレポート「オンデマンド・サービス～カスタマーサービスの未来」を発表いたします。レポートでは、アジア太平洋地域のカスタマーサービス業界全体で、迫り来る大きな変革に備えて変化しようとする大きな動きがあることが明らかになりました。

本調査は、Economist Intelligence Unit(以下、EIU)がアジア太平洋地域の上級経営幹部に 対象に実施したものです。調査の結果、企業や組織内のカスタマーサービスバイヤーの半数以上にあたる58%が、すでにカスタマーサービスのいくつかの機能は、オンデマンド・ビジネスモデルを導入することでビジネスに変革をもたらす、いわゆる「uberisation(ウーバリゼーション)」の適用時期に差し掛かっているとと考えていることが明らかになりました。

今日、世界中の企業や組織が、競争の激化が続く市場の中での差別化を図るため、カスタマーサービス機能に期待を寄せています。レポートでは、アジア太平洋地域のカスタマーサービス・ソリューション・バイヤーの3分の2が、オンデマンドモデルへの移行が自社の将来のビジネス拡大に寄与するものと期待しています。そのために必要なテクノロジーが存在するならば、オンデマンド・サービスへの投資は業績のために必須のものになるという見解に、利益面で先行している企業のカスタマーサービス・バイヤーの93%が同意しています。

ジェネシス社、アジアパシフィック地区マネージング・ディレクターのブルース・エイズヴィク(Bruce Eidsvik)は、「タクシーサービスやホテルなど、すでに変革を経てきた業界に刺激され、アジア太平洋地域のカスタマーサービス業界がオンデマンドモデルへ移行すると予測されています。この調査から分かるのは、今後最も大きな競争力をもって台頭してくるのは、オンデマンドへの取り組みに移行するカスタマーサービス・プロバイダーであるだろうということです」と述べています。

カスタマーサービス・バイヤーはオンデマンド・ビジネスモデルに価値を見いだしており、オンデマンド・モデルによって業務内容に大幅な変更があったとしても、このモデルを導入するつもりだと68%のバイヤーが答えています。

## カスタマーサービス・バイヤーが直面する課題

カスタマーサービス・モデルを発展させたいという意欲はあっても、オンデマンド・ソリューションの導入を遅らせる可能性のある大きな課題があるということを、カスタマーサービスの専門家が明らかにして

います。まず適正なテクノロジーの導入が課題の一つと考え、オンデマンドのカスタマーサービスを実装する前に、自社の技術を改善する必要があるという点を 62%の専門家が指摘しています。

そして、スタッフのスキル不足も大きな問題です。オンデマンドモデルへの移行を成功させるためにはスタッフのスキルが必要不可欠であると 53%が回答しており、移行の際の最も大きな障壁はスキル不足であると 27%が答えています。またカスタマーサービス・バイヤーの 62%が、オンデマンド・モデルを採用すると、必要となるスタッフの訓練が増えると述べています。

EIU のシニア・エディターであり、この研究の主任リサーチャーを務めたチャールズ・ロス (Charles Ross) 氏は、「オンデマンドのカスタマーサービスモデルは比較的目新しいものであるため、バイヤーは実用面でいくつかの課題にぶつかるでしょう。ほとんどの企業でプロセスの改善が必要となります、ほぼすべての企業が、スタッフのスキル不足が最大の障壁であることに気づくと思われます」と述べています。

**オンデマンド・カスタマーサービス・ソリューションに対する業界の需要に消極的なサプライヤー**  
レポートでは、オンデマンド経済と連動するテクノロジーの導入をカスタマーサービス・バイヤーが熱望する一方で、既存のサードパーティー・プロバイダーが業界の需要に消極的なことも明らかになりました。アンケート対象の企業のうち、自社のカスタマーサービスの内容とチャネルが「大変順調である」と答えた企業はわずか 12%でした。

カスタマーサービス・プロバイダーは、需要と供給の間にギャップがある状況において、新しく革新的なカスタマーサービス製品やサービス内容の創出に、現在、業務時間の 40%を費やしていますが、さらに今後 3 年間でその取り組みを拡大していきたいと回答しています。

「他の市場に大きな変化をもたらしてきたプロバイダーを見て分かることは、カスタマーサービス・プロバイダーには大胆な前進が必要で、そうしなければ他に後れを取ってしまうということです。すでに地位を確立したプロバイダーにとって、斬新なトレンドやテクノロジーへの参入を考えることは不可欠です。今利益を生んでいるモデルから手を引くことにためらいはあるかもしれません、革新的なイノベーションを無視するのはリスクが大きすぎます」と、ブルース・エイズヴィク (Bruce Eidsvik) は述べています。

今回の調査レポート「オンデマンド・サービス～カスタマーサービスの未来」は、下記サイトからダウンロードいただけます。

<http://www.genesys.com/jp/about-genesys/resources/service-on-demand-the-future-of-customer-service>

### 調査手法

ジェネシスは、アジア太平洋地域の企業が将来のカスタマーサービスにどのようにアプローチしているかをより深く理解するため、EIU と提携して調査を行いました。この調査では、オンデマンドにビジネスとして対応する新しい革新的なカスタマーサービスのモデルの役割を評価しました。「Service on Demand: The Future of Customer Service (オンデマンド・サービス～カスタマーサービスの未来)」と題されたこの研究は、アジア太平洋地域のカスタマーサービス製品サプライヤーおよびプロバイダー企業の上級経営幹部 275 名を対象に行われました。

EIU は 2016 年 2 月から 4 月までの間に、アジア太平洋地域で企業のカスタマーサービスの管理運営に携わる役員 200 名と、カスタマーサービス製品およびサービスを提供する企業の役員 75 名に対してアンケート調査を行いました。回答者のうち 44%は小売業、21%は政府組織、15%は通信業界です。

調査対象となった役員のレベルはさまざまですが、回答者の 25%は経営幹部、34%は上級役員、41%は管理職でした。参加者の所属企業もさまざまで、うち 56%が年間収益 2.5 億ドル未満、20%が 10 億ドル超となっています。

[アジア太平洋地域に関するレポートの結果](#)は、シンガポールで開催された年に一度の [Genesys CX Leaders Council](#) で独占的に発表され、現在公開中です。

#### Web セミナーへの参加のご案内

7月 12 日に、ジェネシスのエキスパートや EIU の研究者を交えたジェネシスの Web セミナー「Service on Demand: The Future of Customer Service(オンデマンド・サービス～カスタマーサービスの未来)」が開催されます。調査結果をより深く分析し、カスタマーエクスペリエンス構想を改善するために企業や組織がどうすればよいかを検討いただくためのセミナーです。ぜひご参加ください。

#### Economist Intelligence Unit について

Economist Intelligence Unit は、グローバルなビジネスインテリジェンス調査における世界的リーダーです。同社は定期刊行物「Economist」を発刊する The Economist Group の B2B 調査部門です。世界市場の動向および事業戦略について、信頼性が高い公平な分析を適時に提供することで、企業幹部の意思決定力の向上を支援しています。詳細については、<http://www.eiu.com/> または <https://twitter.com/theeiu> をご覧ください。

#### 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 億件以上のインテ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

斎藤 哲也

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

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