

News Release

関係者各位

2020年7月1日
株式会社ジーネクスト

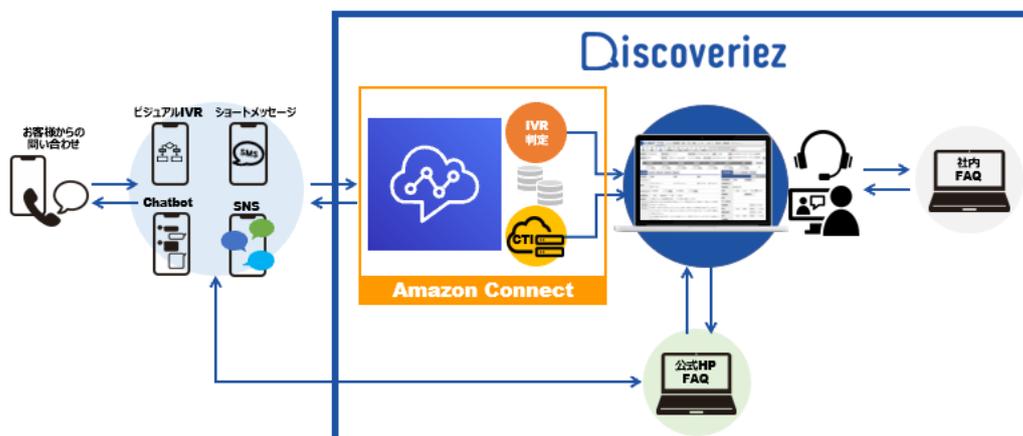
ジーネクスト、Amazon Connect を活用した 顧客対応窓口向けサービスを開発・提供 ～AWS 上で IVR・CTI・Chat・FAQ システムとシームレスに連携～

顧客対応窓口にて特化したソリューション「Discoveriez」を提供する株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：横治祐介、以下「ジーネクスト」）は、この度、アマゾン ウェブ サービス ジャパン（以下、AWS）のクラウド型コンタクトセンターサービスのプラットフォーム「Amazon Connect（アマゾン コネクト）」を活用し、お客さま相談室やカスタマーセンターを起点とした顧客対応窓口向けに IVR・CTI・Chat・FAQ システムとシームレスに連携するサービスを提供します。

■新サービスの特長

本サービスは、AWS のコンタクトセンターサービスである「Amazon Connect」を活用し、ジーネクストが提供する「Discoveriez」と他システムの間をシームレスに連携するもので、オムニチャネル運用における最適化を実現します。これにより、顧客が希望するチャネルへの誘導や、テレワークにおける対応ツールの切替等、企業の顧客対応窓口における、個々の課題に迅速かつ効率的に適用・構築することが企業規模を問わずに可能となります。

また、顧客の行動履歴から VOC (Voice of Customer : 顧客の声) 等、これまで各チャネルにバラバラに集められていた多様なデータを「Discoveriez」へ一元化できるため、顧客満足度や商品のブランド分析の活用等、デジタル時代のマーケティング施策の一助になることを目指します。



【本サービスにおける範囲】

- ・オムニチャネルのソリューションと連携
- ・入電時における IVR 判定：電話・メール・FAQ・チャット等のデジタルチャネルの誘導切り分け
- ・発信番号と顧客マスタデータにおける CTI 連携
- ・各チャネルでの対応内容を Discoveriez へ情報集約

「Amazon Connect」は、スケーラブルで伸縮自在な環境かつ、オムニチャネルに対応できるようにゼロから設計されているため、音声とチャット全体をシームレスに接続することができるクラウド型コンタクトセンタープラットフォームです。インフラ配備や管理不要なオープンプラットフォームの強みをもち、繁忙期ごとのコンタクトセンターの規模拡大・縮小や、他システムとの連携を手軽にスピード構築できます。

ジーネクストは、創業以来培ってきた「顧客対応業務フロー」のノウハウと、Amazon Connect を掛け合わせることで、企業の顧客対応窓口の、システム面にとどまらない業務実態に沿った運用を支援してまいります。

※AWS および Amazon Connect は、Amazon.com,Inc.またはその関連会社の商標です。

<ジーネクストの会社概要>

ジーネクストは、「お客さまの声で世界を変える」というミッションを掲げ、企業のお客さま相談室に代表される顧客対応窓口を中心に大手企業 100 社以上のシステム導入実績がございます。約 1,500 万件にも及ぶ顧客対応支援の実績をもとに完全クラウド化することで顧客対応窓口に寄せられるインシデント／クレーム情報の一元管理、連携部門とのやり取りをアクションレベルまで可視化、収益最大化に貢献するワークフローを実現いたします。情報の一元管理に留まらず、問題の本質的解決までご支援することで、関係者全員が商品やサービスの「気付き」をポジティブに捉え共有し、マーケティング・商品、サービス開発・改善をサポートすることができるオンリーワンソリューション提供しています。

会社名：株式会社ジーネクスト (<https://www.gnext.co.jp/>)

代表者：代表取締役 横治祐介

資本金：2 億 6,355 万円

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社ジーネクスト 担当：村田、酒井

メール：info-ir@gnext.co.jp