

ダイヤル・サービス、Genesys Cloud 導入によって 相談窓口サービスの対応力を強化し、業務を効率化

*Genesys Cloud への移行により、コストの大幅な削減、操作性の向上
AI 機能を活用した将来のサービス拡大などが実現*

東京 — 2024 年 11 月 28 日 — AI 活用による体験オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下「ジェネシス日本」）はこのほど、ダイヤル・サービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：今野由梨）のコンタクトセンターにおいて Genesys Cloud™を導入し、稼働を開始したことを発表しました。運用コストの増加やサービスの強化を目的とした AI 機能へのニーズを背景に、ダイヤル・サービスは Genesys Cloud を包括的なソリューションとして採用しました。

ダイヤル・サービスは、企業や公共向けに相談窓口サービスや研修サービスを提供しており、企業向けには、パワハラや社内不正に対する内部通報サービスや従業員のメンタルヘルス対策としての相談窓口サービス、コンプライアンスやハラスメントに関する研修サービスなどを提供。公共向けには、地域住民に対する救急医療相談、育児やいじめ、DV、孤独・孤立など多様な困りごと相談に対応しています。時代を先取りしたサービスを提供し、これまでに 10,000 社以上の企業、80 以上の自治体への導入実績を誇ります。

ダイヤル・サービスは以前、ジェネシスの PureConnect と呼ばれるプライベートクラウドソリューションを使用してコンタクトセンターを運営していました。進化するニーズに対応し、コスト効率を向上させるために、複数のシステムを検討し、200 項目以上の基準で比較検討を行い、Genesys Cloud の導入を決定しました。採用にあたり、ダイヤル・サービス社のシステム本部 部長の児玉俊一氏は次のように述べています。「コストと操作性、運用が楽という点を評価して決定しました。今は電話がメインですが、将来的には他のチャネルの利用も検討しています。さらに生成 AI や会話型 AI、予測 AI など多彩な AI 機能を持つオールインワンシステムである点も重要な要素でした。」

ダイヤル・サービス社では臨床心理士、産業カウンセラー、看護師、保健師など専門の資格を持つ相談員、約 300 名が電話対応を行っています。マニュアルを見て回答するだけでなく、部署によっては相談者の悩みに傾聴の姿勢をもってじっくりと向き合う必要があり、精神的な負担も大きく、システムの操作性が変わることで相談員の負荷が増えれば、回答の質にも影響を及ぼしかねません。導入の 2 カ月前から研修会を多数実施しながら相談員に Genesys Cloud の操作方法を習得してもらうなど、万全の体制で準備を進め、システムの移行は約半年で完了し、2024 年 7 月から利用を開始しています。導入後も、使用頻度の低いスタッフに対して、フォローアップの教育を設けているほか、チームミーティングなどで効果的な使い方を共有し、全社的なレベルアップに努めていただきました。また、受電可能なスタッ



フや個人の通話時間など現場の状況を管理者が細かく把握でき、相談員の管理やケアが簡素化された点や、月単位で柔軟に利用席数を変更できるようになったことで、システムコストの最適化などが実現しました。

今後は、Genesys Cloud が搭載する AI 活用にも大きな期待を寄せていただいています。ダイヤル・サービス社はこれまでに蓄積したデータを AI に学習させることで迅速に回答を導き出す AI アシスタントの導入に取り組んでいます。こうした中、顧客へのレポートを作成するため、会話の文字起こしを行っていますが、その手間が大きな負担になっていました。Genesys Cloud の AI 機能を利用した日本語のテキスト化によって、業務の効率化を図っていく予定です。さらに、今後はチャットをはじめデジタル・チャンネルでのサービス提供を Genesys Cloud 導入に伴い視野に入れていきます。

ダイヤル・サービス社・社外取締役の北川美代子氏は次のように述べています。「当社は 1969 年、世界に先駆けた前例のない電話相談サービスを行うベンチャー企業として誕生し、今年創業 55 周年を迎えました。当社の電話相談サービスが、社会を支える柱の一つに成長できたことを誇りに思っています。55 周年の節目に、これまでのサービスを継承するだけでなく、さらなる飛躍を考えております。そのためには、データを活用した分析が不可欠です。Genesys Cloud が取得する様々なデータを活用し、事業の進化につなげていきます」

ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは次のように述べています。「企業で働く人のケアや多様化そして複雑化する市民からの相談対応など、社会が抱える課題に電話相談サービスを通じて長年向き合ってきたダイヤル・サービス様に、Genesys Cloud を選定していただき大変光栄に感じております。私たちのエクスペリエンス・オーケストレーションプラットフォームを活用することで、ダイヤル・サービスの相談員が一層共感を持った対応を実施し、進化する顧客ニーズに応えるシームレスな体験を提供できるよう、引き続き全力でサポートいたします。」と、コメントしています。

ダイヤル・サービス様における Genesys Cloud 導入の詳細は下記のサイトをご覧ください。

<https://www.genesys.com/ja-jp/customer-stories/dialservice>

ジェネシスについて

ジェネシスは、顧客と従業員に最高の体験を生み出すことで、世界 100 カ国以上 8000 社を超える企業のロイヤリティとビジネス成果の改善を支えています。AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームである Genesys Cloud を通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に未来の CX を提供し、共感性のあるパーソナライズした体験の提供を実現しています。クラウド・ネイティブの信頼性の高い Genesys Cloud は、適切なタイミングで適切な顧客体験を提供することで企業競争力を高めるとともに、従業員エンゲージメントの強化、効率化、業務改善を推進することで、企業の成長を加速させます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。



© 2024 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud、Genesys Cloud CX、GCNow、Experience as a Service、Radarr および AppFoundry は、Genesys の商標、サービスマークおよび/または登録商標です。その他の会社名およびロゴは、各社の登録商標または商標である場合があります。

<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>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局（カーツメディアワークス内）

大木・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp