

ジェネシス、実用的なインサイトと業界のベンチマーキングで NPS を超えるエクスペリエンス測定を実現

- ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスは、ロイヤルティ形成と損失のポイントを可視化する、従業員中心とした初めての手法
- より良い従業員エンゲージメントと業績向上のための手法を企業の従業員体験に適用した新しい提案

デンバー— 2023年6月20日 — 人工知能(AI)を活用したエクスペリエンス・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®は本日、顧客体験やビジネスパフォーマンスの改善をサポートするためにステークホルダーの真の動機に耳を傾け、理解するための人間を中心とした初めてのアプローチであるエクスペリエンス・インデックス(Experience Index™)手法を発表しました。ジェネシスは、この先進的で適応性の高いエクスペリエンス管理手法のパイオニアとして、エンゲージメントとロイヤルティを損なう要因に関する実用的なインサイトを企業に提供し、共感から生まれる競争の優位性を提供します。

多くの企業は顧客体験を測定にあたり、未だにネット・プロモーター・スコア(NPS)や数十年前に作られた満足度評価のような伝統的な指標に依存しています。これらのツールは全体的な感情や意見は検出できるものの、スコアの良し悪しにつながる従業員とカスタマージャーニーを明確に理解できないことが多く、最終的に、企業は必要に応じた効果的なアクションを取ることができません。エクスペリエンスを重視する今日の消費者のニーズに応えるためには、企業はあらゆるエクスペリエンスを定義し、測定し、改善するためのより現代的でオーダーメイドのアプローチが必要となっています。実際、ガートナー・リサーチは、2025年までに75%以上の企業が、カスタマーサービスとサポートの成功の指標としてNPSを放棄すると予測しています¹。

ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスの手法は、人間の感情を業界ベンチマークや Genesys Cloud CX™ プラットフォーム、あるいはその他のソースから得たデータと組み合わせることで、企業がこれまでにない精度でエクスペリエンスの問題点、そしてそれを解決するための手法の特定を実現します。この包括的かつデータ主導のアプローチにより、企業はコンタクトセンター内外でより強力なエンドツーエンド(E2E)のエクスペリエンスを提供することができます。

ジェネシスの最高戦略・オペレーション責任者であるピーター・グラフは、次のように述べています。「ロイヤルティを形成するエクスペリエンスを最適化するために、体験の質を測定しベンチマークするための人間を中心に据えた行動につながる新たなアプローチが求められています。ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスは、エンド・ツー・エンドのエクスペリエンスを向上させ、従業員、顧客、ビジネスすべてにより良い結果をもたらすために、最も考慮すべきことを実行するための新しい方法を提供します。」

ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスはコンタクトセンターの従業員ロイヤルティ向上を支援するオーダーメイド・ソリューションを提供

コンタクトセンターの従業員は、ブランドと消費者の最初の接点となることが多いため、エージェントの体験はカスタマーエクスペリエンスの質に直結します。従業員のエンゲージメントが低く、使用するテクノロジーやサービスに未解決の問題があると、ブランドの評判に悪影響を及ぼしかねません。ジェネシスの「顧客体験の現状」レポートによると、業界によっては最大40%という高い離職率に苦しむこの業界では、従業員体験の重要性がこれまで以上に高まっています。CXリーダーの約半数が、従業員体験の向上に投資することを最優先事項としています。

ジェネシスは、コンタクトセンターで働く従業員向けの「ジェネシス・エクスペリエンス・インデックス」を提供することで、以下のようなインサイトを提供し、企業のビジネスの最適化を支援します：

- オンボーディングからトレーニング、そしてその後に至る全体のジャーニーにおける従業員の評価
- 人材の獲得と維持の向上に直結する同業他社との比較
- カスタマーエクスペリエンスに影響を与えるエージェント体験
- コンタクトセンターのエージェント体験を向上させるための戦略的な施策

ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスを使用することで、企業は使いやすいダッシュボードでエクスペリエンスの質を分析し、従業員の感情結果や、6つの主要産業にわたる数千人のコンタクトセンター・エージェントから取得したデータに基づく業界ベンチマーク、Genesys Cloud CX プラットフォームのデータなどを結びつけることができます。さらに、企業はジェネシスの専門アドバイザーによるコンサルティング分析を受けることができ、パターンを特定し、コンタクトセンター全体の従業員体験を強化するためのアクションプランを作成することができます。

ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスのトライアルに参加したジェネシスの顧客は、以下のような最適化に向けたインサイトを得られました：

- グローバルに事業展開する会員制オンライン・ファッション小売企業では、デジタル・サービス・チャネルを担当するエージェントの幸福度評価が、他の分野と比べて著しく低いことがわかりました。一方、Genesys Cloud CX の顧客インタラクションデータは、同期間にデジタル・チャネルに対する需要が急増していることを示していました。ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスは、この小売企業で最も人気のあるチャネルの従業員の離職率が非常に高く、このままでは顧客の成果が損なわれるリスクがあると予測しました。
- カナダの金融サービス会社では、エージェントが自分の仕事を十分にこなす準備ができていないと感じ、トレーニングが不十分で、スケジュール管理の問題が不満を募らせていることが明らかになりました。エージェントの感情と Genesys Cloud CX のデータを比較したところ、この企業は導入済みのワークフォース・エンゲージメント管理機能を活用していないことが判明しました。
- 非営利のヘルスケア企業では、エージェントがオンボーディングに不満を持っており、過小評価され、過重労働を強いられ、顧客を支援するための十分な設備が整っていないと感じていることが明らかになりました。ジェネシスのエクスペリエンス・インデックスの分析により、この企業はナレッジベースを強化し、従業員エンゲージメント戦略とテクノロジーへの投資によって企業文化を改善することが、従業員エクスペリエンスの改善につながることをわかりました。

McGee-Smith Analytics の社長兼首席アナリストである Sheila McGee-Smith は、次のように述べています。「何十年もの間、企業には個々のインタラクションを測定する有用な方法がありましたが、関連した一連の活動や目的にわたる総合的なエクスペリエンスを理解するツールは存在しなかったか、不正確でした。長年のリサーチ、テスト、微調整を経て、ジェネシスはエクスペリエンス・インデックスを提供し、企業があらゆるエクスペリエンスを最初から最後まで改善するために必要となる正確なインサイトを活用できるようにするアプローチの先駆者となりました。ジェネシスはこの新サービスにより、コンタクトセンター業界の長年の課題である従業員の離職率を解決するための戦略立案を支援します。エクスペリエンス・インデックスは、エージェントの満足度とエンゲージメントを向上させ、カスタマーエクスペリエンスの改善につながるよう、新たなレベルの可視性を得るために、カスタマイズされた業界固有のソリューションを企業に提供するものです。」

ジェネシス・エクスペリエンス・インデックスは、米国、欧州、中東、アフリカの企業向けに提供中です。

i Gartner, "NPS Is Everywhere, but It's Useless for Customer Service," Deborah Alvord, Refreshed 11 October 2022, Published 29 April 2021.

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年数百億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル・テクノロジーのパワーによって、企業は共感性の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するジェネシスのビジョンである Experience as a Service®を大規模に実現できます。ジェネシスを利用することで、企業はハイパー・パーソナライズした顧客体験をプロアクティブかつ予測的に提供するとともに、マーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーにおけるすべてのチャネルにおいて顧客とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性とエンゲージメントを向上させることができます。バックオフィスのテクノロジーを最新の収益に直結するエンジンに変換することで、ジェネシスは顧客の信頼とロイヤルティを育む真の関係性構築を実現します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Cloud EX, GCXNow and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of

Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<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

斉藤 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・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp