

2014年8月21日【日本語訳】

ジェネシス社、2014年カスタマー・イノベーション・アワードの アジア太平洋地区の受賞企業を発表

～顧客体験の改善、ビジネスへの貢献、従業員エンゲージメントで優れた成功を収めた
ビッグロブ、ナショナル・オーストラリア銀行、テルストラを選出～

オーストラリア・メルボルン - 2014年8月21日 - カスタマーエクスペリエンスとコンタクトセンター・ソリューションのリーディング・プロバイダーであるジェネシス社 (www.genesys.com) は本日、豪州メルボルンで開催しているアジア太平洋地区ユーザーカンファレンス“G-Force”において、第9回カスタマー・イノベーション・アワードのアジア太平洋地区の受賞者として、ビッグロブ、ナショナル・オーストラリア銀行、テルストラを選出したことを発表致します。すべての受賞者は革新的なカスタマーエクスペリエンス・ソリューションを活用し、コンタクトセンターからソーシャル、モバイル・アプリケーションに至るすべてのタッチポイントにおける顧客対応を変革し、大きな成功を収めました。

アワード受賞者が提供する高いレベルのカスタマーエクスペリエンス

ジェネシスのカスタマー・イノベーション・アワードは、革新的かつ顧客体験を積極的に推進した結果、画期的な成果をあげた企業を表彰するものです。顧客体験、事業、カスタマーエンゲージメントへのインパクトを、業界の専門家が評価し、受賞者が決定します。

本年度の受賞企業の概要は以下の通りです。

ビッグロブ: 日本のインターネットサービスプロバイダーであるビッグロブは、Genesys SIP ベースのクラウド・プラットフォームによって、同社のコールセンターを統合し、一つの仮想的なコンタクトセンターを構築しました。コールセンターのエージェントは、顧客をより早く認識し、サービスのプロセスをスピードアップするとともに、ビッグロブはコールを品質とコスト面から最適に取り扱えるエージェントにルーティングできるようになりました。こうした機能を導入することで、ビッグロブでは大幅なコールセンターの運営コストの削減を実現しました。加えて、ビッグロブではコストの最適化と運営の柔軟性とともに、従業員への電話とコンピューターのトレーニングを同時に行うことで、より効果的な従業員のトレーニング・プロセスを構築しました。ビッグロブはまた、新しいスマートフォン向けの電話サービス“BIGLOBE フォン・モバイル”を投入。このサービスによって、ビッグロブの顧客はサービスに関する質問やトラブルがあった際に、BIGLOBE フォン・モバイルのアプリケーションにあるコンタクトボタンをタップすることで、エージェントに接続できるようになり、わざわざ料金をかけてコールセンターのエージェントに電話する必要がなくなりました。

ナショナル・オーストラリア銀行: オーストラリアの4大銀行の一行であるナショナル・オーストラリア銀行 (NAB) は、ローン等の返済が困難なユーザーへのサービスを改善するためのチーム“NAB ケア”を発足しました。このビジネス・チームは、返済が困難な申し入れがあった顧客への対応を行っており、インバウンドでの問い合わせに対して顧客の状況に合わせた相談を行っています。最適なエージェントにルーティングします。NAB では、ジェネシスのテクノロジーを採用し、こうした顧客にプロアクティブに対応するとともに、ルーティングを活用することで、顧客のニーズに最適な行員が対応するように、コールを分配しています。ジェネシスのソリューションの導入とプロセスの改善によって、NAB では金銭的なサポートへの申し出のプロセス完了までの時間を平均 10 日から 1 日に短縮しました。この投資によって、待ち時間の短縮、ポートフォリオ管

理のアプローチ、決定時間の短縮を実現し、NAB では顧客体験を改善しました。さらに unnecessary 業務の繰り返しや、回収部門での新しいキャリアパスを提供することで、従業員エンゲージメントも向上しました。

テルストラ: 新しい“ファースト・コンタクト・プログラム”の導入にあたり、オーストラリア最大の通信およびメディア会社であるテルストラは、ジェネシスのルーティングを活用し、顧客からの質問の意図をもとに、問い合わせの分類を簡素化しました。テルストラは年間で換算すると全体の 5%以上となる 50 万コール以上と 45%以上の転送呼を削減するとともに、初回解決率を 4%向上しました。ファースト・コンタクト・プログラムは、新しい安定性の高いプラットフォームを採用することで、これまで以上のコール管理を実現しました。その結果、 unnecessary ビジネスルールを排除し、顧客のリクエストに沿って、コールに対応できる最適なオペレーターに着信させる初回コールの対応を改善しました。ジェネシスのルーティングによって、テルストラの顧客は最適なコンタクトセンターのエージェントに電話がつながるようになります。顧客がテルストラに電話した際、ソリューションが質問の意図、過去のテルストラとのやりとりの分析をもとに、最適なスキルを持ったエージェントを判断します。このプロセスは顧客へのパーソナライゼーションと誠実な対応をテルストラにもたらし、顧客との感情的なつながりを確立しました。

「ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームを活用し、最上級の顧客体験を実現しながら非常に優れた業績を上げた企業に、私達は多くの気づきと刺激を受けました。ジェネシスでは、ビッグロブ、ナショナル・オーストラリア銀行、テルストラのように、顧客体験の変革を目指すイノベティブな企業をサポートします」と、ジェネシス社 CMO(Chief Marketing Officer)のリード・ヘンリーは話しています。

ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のマルチチャネル顧客体験(CX)およびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいております。毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声による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