

Press Release

報道関係者各位

No. 20210625-01

2021年6月25日
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、スマートフォンに適したユーザーインターフェイスの提供開始 ～より効率的且つプロアクティブな顧客対応業務の遂行をサポート～

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、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）は、自社開発している顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」において、スマートフォンに適したユーザーインターフェイスの提供を開始したことをお知らせいたします。今後は、スマートフォンでもより効率的且つプロアクティブな顧客対応業務の遂行及び顧客にとって最適な体験の提供をサポートするべく、サービスの向上と機能のさらなる拡充に努めてまいります。



スマートフォン版「Discoveriez」の画面イメージ

※実際の画面とは異なる場合がございます。

■スマートフォンからでも顧客対応業務が可能に

ジーネクストは、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応 DX（デジタルトランスフォーメーション）プラットフォーム「Discoveriez」を開発、提供しています。「Discoveriez」は電話・メール・チャットなど様々なチャネルと連携できるため、これまでアナログで処理していた顧客の声をデジタル化し、VOC*の一元化を実現します。また、可視化した「顧客の声」が

ら経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができることが高く評価されており、これまでに小売や食品メーカーを中心に数多くの大手企業への導入実績があります。

*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

近年、顧客対応業務は社内だけに限らず、出張先や移動中、リモートワーク先など様々な場所で、顧客対応業務の遂行や社内への情報共有が行われるようになってきました。スマートフォンに対応したインターフェイスの開発・提供を開始し、すでに、大手企業を含む様々な企業で導入・検討いただいております。スマートフォン上でより効率的かつプロアクティブに、また安全に業務を遂行できるよう、今後も引き続き、サービスの向上と機能拡充に努めてまいります。

■スマートフォン版の「Discoveriez」の主な特徴

- ・基本検索が簡単（膨大な案件数の中から、自分の見つけたい案件をすぐに検索できる）
- ・社内での案件共有が可能
- ・お客さまへのメール返信可能（お客さまからのお問い合わせに対してスマートフォンからでも返信できる）
- ・セキュリティ上の安全性確保
- ・その他、基本的な一連の業務フロー（案件複製 / 対応依頼 / メール返信 / 対応入力 / コメント / 承認 など）

■顧客対応 DXとは

顧客対応 DX(デジタルトランスフォーメーション)とは、アナログな業務が多く、属人化が起こりやすい顧客窓口に対し、ITの活用により効率化を図ることに加え、顧客の声を活用し、経営判断や商品開発につなげ会社全体の効率を上げるためにデジタル技術を活用することです。アナログな顧客対応のDX化を促進し、顧客体験の一貫性を追及することで、現場と経営が同時にイノベーションを起こす仕組みを構築するリーディングカンパニーを目指したいと考えております。

【株式会社ジーネクストについて】

ジーネクストは創業以来、「顧客の声」と向かい合うサービスを提供しており、アナログな顧客対応のDX化を促進し、顧客体験の一貫性を追及しております。経営層・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーが顧客対応における情報を適切なタイミングで共有・活用できる新たな仕組み作りを構築する「マルチステークホルダー・リレーションシップ・マネジメント」プログラムを展開しております。

■会社概要

所在地	: 〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 4-7-1 ロックビレイブル 5F
代表者	: 代表取締役 横治 祐介
設立	: 2001年7月
資本金	: 6億4,135万円
市場区分	: 東証マザーズ(証券コード:4179)
事業内容	: 顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売 顧客接点データを活用したBI/AIの開発、ミャンマーにてIT関連のオフショア開発
会社サイト	: https://www.gnext.co.jp/

サービスサイト : <https://discoveriez.jp/>

本件に関するお問い合わせ

株式会社ジーネクスト 担当：プロダクト開発部

TEL : 03-5962-5170 FAX : 03-3265-3443

E-Mail : info-ir@gnext.co.jp