

News Release

報道関係者各位
No. 20210928-01

2021年9月28日
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、「セブン&アイお客様相談室情報連絡会」にて講演 ～VOC 活動の事例を踏まえ、CX 向上を促す取り組みについてご紹介～

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、9月17日（金）に開催された株式会社セブン&アイ・ホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井阪隆一、以下「セブン&アイ」）のグループ各社のお客様相談室情報連絡会に参加しましたことをお知らせいたします。

■CXの更なる向上だけでなく、現場・ビジネス両面でイノベーションにつながる体制構築サポートの実現を目指す

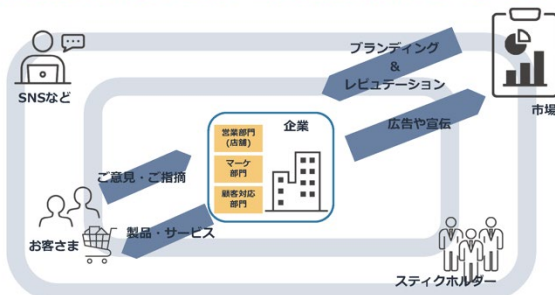
ジーネクストは、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」をはじめとしたサービスを開発・提供しています。この度、セブン&アイグループの各事業会社のお客様相談室のメンバーが参加する「お客様相談室情報連絡会」に参加させていただき、「VOC*活動について_事例をもとに」と題したDX化が推進される現状におけるVOC活動に関しての実例を踏まえながら、CX（カスタマーエクスペリエンス）向上におけるポイントについて講演を行いました。

昨今、企業におけるCX向上に向けた取り組みは様々ではありますが、企業の持続的成長において必要不可欠な活動です。ジーネクストとしては、CXの更なる向上をシステム等でサポートするだけでなく、現場・ビジネス両面においてイノベーションをもたらすシステム構築・体制構築サポートの実現を目指し邁進してまいります。

*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。

なぜ、対応スキルは重要なのでしょうか？

フロントラインはすべて企業の顔であり、わたしたちの対応そのものが、企業の価値を形作っているからです



企業のCX向上には「対応スキル」
「VOCの活用」がマスト

VOCはなぜ重要なのでしょうか？

『商品(製品+サービス)の品質向上』に欠かせないからです。

【使命の潮流】

【役割の潮流】



【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、アナログ・煩雑な顧客対応のDX化を促進するサービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性をご支援しています。経営・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組みを構築し、経営改善にアプローチする「SRM（Stakeholders Relationship Management）」に注力しながら、現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指しています。

<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、顧客の声を利活用し、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。ジーネクストは、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ています。

<Discoveriezについて>

ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、電話・メール・チャットなど様々なチャネルに対応しVOCの一元化を実現するクラウド型の顧客対応DXプラットフォームです。「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができます。現在、食品、流通を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されておりますが、幅広い業種・課題・状況に素早く対応できる「Discoveriez ライト版」の開発も進めており、中堅・中小企業向けに対しても導入しやすいサービスとして展開しています。

■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：酒井

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

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