

# News Release

関係者各位

2020年7月8日  
株式会社空色  
株式会社ジーネクスト  
株式会社プロシード

## デジタル接客の品質向上を実現する “デジタル接客認定制度プラン”を検討開始 ～第一弾として、チャット接客のスキル認定PJが始動～

顧客対応窓口にて特化したソリューションを提供する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、以下「ジーネクスト」）・WEB接客ソリューションを提供する株式会社空色（本社：東京都品川区、代表取締役社長：中嶋洋巳、以下「空色」）・企業や組織のマネジメントを強化するためのコンサルティング、研修、診断サービスを提供する株式会社プロシード（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：根本直樹、以下「プロシード」）は、この度、3社共同でデジタル接客の品質向上を実現する“デジタル接客認定制度プラン”を検討開始いたしましたのでお知らせします。3社は、顧客接点の一つとなったデジタル接客を担うチャット接客の品質向上を通して、お客様の購買体験向上にむけた、人材育成（認定制度・評価）及びシステム面の双方の視点から新たなサービスを共同で開発してまいります。

また、店員さんから直に話を聞いて商品を購入したい、店舗にある商品を店員さんに手に取って見せてもらい購入したいというニーズに対応するためのデジタル接客とリアル接客の融合、リアル接客の中でのデジタルの活用も視野に3社で検討していきます。

### ■連携の概要

新型コロナ禍における外出自粛に伴い、店舗でのコミュニケーション減少や非接触ニーズが高まった今般、今後も店舗販売の在り方の変化が見込まれ、オンライン上での新しい顧客対応（デジタル接客）が急務となっております。特に、店舗スタッフが対応する有人チャット接客は、気軽さやリアルタイム回答の観点から、店頭に匹敵する高品質な接客対応ができ、オンライン接客のツールとして導入メリットが高いと考えられます。加えて、AIによる無人チャットボットと有人チャットを効果的に組み合わせることで、営業時間内外問わずお客さま満足度の高い購買体験を実現することが可能となります。

今回の提携では、デジタル接客の品質向上に向けた制度新設を各領域での実績豊富な3社が共同で「デジタル接客のスキル認定制度」について開発し、業界における指標及び体系を再定義することで、お客様満足度の高い購買体験の実現を目指します。



#### ■主要シナジー強化

空色は、WEB 接客ソリューション「OK SKY」、AI チャットボット「WhatYa」の開発・運営を中心に、セールス領域でのチャットセンター運営受託、コンサルティングを統合的に提供。AI 技術と人の持つ感性を掛け合わせることでコミュニケーションの可能性を最大化し、今までない新しい購買体験の実現を支援します。

プロシードは、コールセンターや BPO 業務のパフォーマンス改善モデルを定める国際基準「COPC 規格」の運営の他、国内 No1 のコンタクトセンター業界におけるパフォーマンス改善コンサルティング実績をベースにし、オムニチャネル環境における国内 No1 の CX 改善コンサルティング事業者として、対応品質の向上を支援します。

ジーネクストは、顧客対応窓口寄せられるインシデント/クレーム情報の一元管理、連携部門とのやり取りをアクションレベルまで可視化、共有化でき、収益最大化に貢献するワークフローを実現するソリューション「Discoveriez」を提供しております。創業当初より培ってきた顧客対応窓口運用の知見を活かし、チャット接客時におけるチャネル活用についてアドバイスします。

本提携により、プロシードの対応品質の体系化に関するノウハウ、ジーネクストのソフトとハード面におけるナレッジと運営力を空色が開発するオンラインチャットセンター構想に掛け合わせ、日本国内の接客業務の新たなスタイルを提案し、業界の貢献を目指します。

### 【空色の概要】

会社名：株式会社空色

住所：東京都品川区西五反田 8 丁目 11 番 21 号 五反田 TRビル 2 階

代表：代表取締役社長 中嶋洋巳

設立：2013 年 10 月

事業内容：WEB 接客ソリューション「OK SKY」、AI チャットボット「WhatYa」の開発・運営  
Web 接客センターの設計・運営

URL：<https://www.ok-sky.jp/>

### 【プロシードの概要】

会社名：株式会社プロシード

住所：東京都千代田区丸の内 1-6-6 日本生命丸の内ビル 22 階

代表：代表取締役社長 根本 直樹

設立：1991 年 6 月

事業内容：CX コンサルティング、COPC 関連サービス

URL：<https://www.proseed.co.jp/>

### 【ジーネクストの概要】

会社名：株式会社ジーネクスト

住所：東京都千代田区飯田橋 4-7-1 ロックビレイビル 5F

代表：代表取締役 横治 祐介

設立：2001 年 7 月

事業内容：生活者共創プラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売

URL：<https://www.gnext.co.jp/>

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社ジーネクスト 担当：村田、酒井

メール：[info-ir@gnext.co.jp](mailto:info-ir@gnext.co.jp)