

## Press Release

報道関係者各位

No. 20210621-01

2021年6月21日  
株式会社ジーネクスト

### 『月刊コールセンタージャパン』の7月号に、 ジーネクスト社員執筆協力記事が掲載されました

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、顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」を中心として、顧客対応のデジタルシフトを支援する事業を展開しております。この度、CRM\*実践、コールセンター構築・運営のための専門誌『月刊コールセンタージャパン』の7月号（6月20日発行）にジーネクスト社員を含む複数名による執筆協力記事が掲載されました。全6回にわたる連載記事が掲載される予定で、本記事は第1弾となります。

\*Customer Relationship Management (カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)の略語であり、顧客満足度と顧客ロイヤルティの向上を通して、売上の拡大と収益性の向上を目指す経営戦略・手法のこと。

近年、顧客対応業務は大きな変化に直面しています。電話における顧客対応は減少傾向にあるものの、メールやチャットのほか、SNSなどのデジタルツールを活用した様々なチャネルで声が多く発信されるようになっており、その声の収集・分析と社内ですばやく共有することが以前にも増して求められています。ビジネスを展開するうえで、顧客の声は最大の資産であり、商品やサービスの展開・アップグレードには必要不可欠です。複雑化したチャネルからの顧客の声の収集・分析と社内展開を迅速に行うためには、顧客対応におけるデジタル化への移行が欠かせません。最前線で顧客対応業務を遂行する担当者、顧客対応業務のデジタルシフト化をサポートするジーネクストが、現状を踏まえつつ、「新しい相談室の姿」を提言しています。

▽記事の概要はこちらからご確認可能です。

<https://callcenter-japan.com/magazine/5343.html>

▽『月刊コールセンタージャパン』7月号はこちらからご購入いただけます。

[http://www2.ric.co.jp/cgi-bin/book/ct\\_list.cgi?\\_fsi=X8Lvukh](http://www2.ric.co.jp/cgi-bin/book/ct_list.cgi?_fsi=X8Lvukh)

#### 【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 ロックビレイビル 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/>  
商品紹介サイト : <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](mailto:info-ir@gnext.co.jp)