

Press Release

報道関係者各位

No. 20210707-01

2021年7月7日
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、ジェネシス主催の『G-Summit Japan 2021』にて登壇 ～「Genesys Cloud」×「Discoveriez」で、実現するネクストノーマル時代のDX・CX戦略～

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、クラウド・カスタマーエクスペリエンスおよびコンタクトセンター・ソリューションのグローバルリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社主催のオンラインイベント『G-Summit Japan 2021』（7月15日～16日開催）に、ジーネクスト執行役員 COO が登壇することをお知らせいたします。イベント初日にオムニチャンネルをテーマとしたセッションにて、「Discoveriez」の導入事例を踏まえながら、CX（カスタマーエクスペリエンス）戦略構築及びCX向上のためのポイントについてご紹介いたします。



■ネクストノーマル時代も生き残るためのCX戦略の実践方法やキーポイントをご紹介

ジーネクストの顧客対応DX※プラットフォーム「Discoveriez」は、“日本企業ならではの”業務フローや商習慣に徹底的に寄り添ったUI/UXを提供しており、大きなバリューチェーンをお持ちの製造業や流通・小売業の大企業様を中心にサポート実績が豊富ですが、**中小企業様はもちろん、昨今ますますきめ細かい対応が求められている行政機関や医療機関など、幅広い事業者様に「Discoveriez」のノウハウや知見を活用いただくことが可能**です。また、この度、ジェネシスクラウドサービス株式会社の「AppFoundry®」テクノロジーパートナーに認定されたことで、**複数チャネルの問い合わせを「Genesys Cloud」で受け、顧客対応管理やステークホルダーとの情報共有等を「Discoveriez」で管理するというシステムの連携が可能**になりました。

今回のセッションでは、「Discoveriez」の導入事例を踏まえながら、**日本企業におけるDX・CX戦略の実践方法やキーポイントをお伝えするとともに、「Genesys Cloud」との連携により実現されるマルチチャネルでのデータ活用の可能性や、ネクストノーマル時代で生き残るDX・CX戦略**についてお話す予定です。

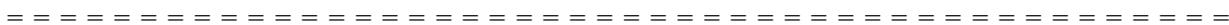
■ 「CX を変革するデジタルと従業員体験」がコンセプトの『G-Summit Japan 2021』

コロナ禍、デジタル化など、企業を取り巻く環境が激変し、働き方や従業員の働きがい、価値観が多様化する中、“デジタル”と“従業員体験”の2軸をベースにコンタクトセンターをはじめとした顧客接点にお客様に共感性のある顧客体験を提供することが、ニューノーマルのCXを目指す上で重要になってきます。G-Summit では、初日は“デジタル”、2日目は“従業員体験”をテーマに、業界のオピニオンリーダー、ユーザー企業、ジェネシス及びパートナー企業によるニューノーマルに向けたCXの姿を企業戦略、運用、テクノロジーの観点から考えるセッションをお届けします。



【イベント概要】

- ・タイトル：**G-Summit Japan 2021**
- ・主催者：ジェネシスクラウドサービス株式会社
- ・開催日時：2021年7月15日（木）／7月16日（金） いずれも11時00分～16時45分まで
※7月28日（水）までオンデマンドで視聴可能
- ・参加費：無料（事前申込必要）
- ・開催方法：オンライン開催（「EventHub」を使用）
- ・お申し込みURL：<https://www.genesys.com/ja-jp/events/g-summit-japan-2021>



【ジーネクスト登壇情報】

- ・登壇者：株式会社ジーネクスト 執行役員 COO 新規事業室 村田 実
（登壇は15日（木）14:30～15:15内）
- ・主な内容：「SRM」で「CX」を変える！ 『Genesys Cloud』連携
電話、コールバック等、複数チャネルの問い合わせの対応履歴やステークホルダーとの情報共有等を「Discoveriez」で実施する流れをご紹介しますと共に、CX向上におけるポイントを、実例を交えてお話しいたします。



（参考）

>>ジーネクストは、ジェネシスの「AppFoundry®」テクノロジーパートナーに認定されました！<<
[ジーネクスト、世界100カ国以上でCXソリューションを展開する Genesys 社の「AppFoundry®」テクノロジーパートナーに登録](#)

※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。

【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おります。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「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」（「SRM」）を提供しており、現場の煩雑な業務の効率化支援・経営に対しての現場の見える化を実現し、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。

■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：村田・酒井

TEL：03-5962-5170 FAX：03-3265-3443

E-Mail：info-ir@gnext.co.jp