

# News Release

関係者各位

2020年6月12日  
株式会社ジーネクスト

## ジーネクスト、顧客対応窓口における課題解決の支援機能 「応対品質可視化（診断サービス）」を提供開始 ～個別の具体的な不安・疑問も解決するプランも同時リリース～

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」）は、この度、企業の顧客対応窓口における運営・運用の課題解決を根幹から支援することを目的に、顧客対応業務を俯瞰し確認する「応対品質可視化・研修サービス」及び、日々発生する具体的な不安・疑問を解決する「業務運営個別相談」を新たに提供開始することとなりましたのでお知らせします。

### ■背景

現在、生活者の価値観や企業の働き方の変化に伴い、企業は、顧客接点への柔軟かつ新たな視点での対応が求められています。

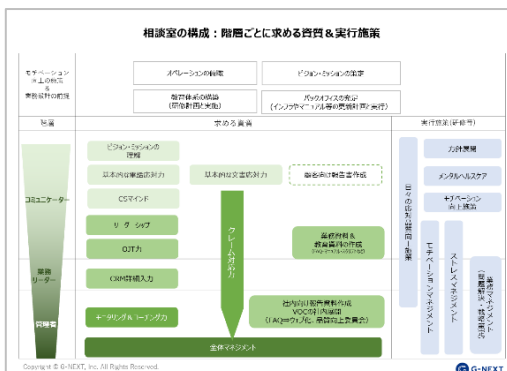
ジーネクストは、このような双方向の行動変容を発端とする顧客接点への新たな希求を機会と捉え、顧客接点での方向性の認知や再構築を目的とする、二種類のサービスを提供します。なお、本サービスは、ジーネクストが2020年4月10日付で発表したコンサルティングサービス『next相談室』の一環として提供します。


### ■サービス概要

#### 【応対品質可視化(診断サービス)】

現状の顧客対応業務を可視化・診断するサービスです。診断の基準となる VIEW シートは、有識者の協力・監修により策定します。対面または、ウェブ面談により、ヒアリングを実施し、客観的な現状をお伝えします。

その内容をもとに、改善計画などフィードバックいたします。また、さらなる躍進に向けた方向性(テレワーク導入・チャットセンター構築・BCP 策定など)の提示や検討への提案を行います。



next相談室 Viewシート		総合評価	変化レベル																																																																														
氏名		93																																																																															
分析結果		VIEWシート60項目																																																																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>スコア</th> <th>変化レベル</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>7</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>8</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>9</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>10</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>12</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>13</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>14</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>16</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>17</td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>18</td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>19</td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td>20</td><td></td></tr> <tr><td>21</td><td>21</td><td></td></tr> <tr><td>22</td><td>22</td><td></td></tr> <tr><td>23</td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>24</td><td>24</td><td></td></tr> <tr><td>25</td><td>25</td><td></td></tr> </tbody> </table>		項目	スコア	変化レベル	1	1		2	2		3	3		4	4		5	5		6	6		7	7		8	8		9	9		10	10		11	11		12	12		13	13		14	14		15	15		16	16		17	17		18	18		19	19		20	20		21	21		22	22		23	23		24	24		25	25	
項目	スコア	変化レベル																																																																															
1	1																																																																																
2	2																																																																																
3	3																																																																																
4	4																																																																																
5	5																																																																																
6	6																																																																																
7	7																																																																																
8	8																																																																																
9	9																																																																																
10	10																																																																																
11	11																																																																																
12	12																																																																																
13	13																																																																																
14	14																																																																																
15	15																																																																																
16	16																																																																																
17	17																																																																																
18	18																																																																																
19	19																																																																																
20	20																																																																																
21	21																																																																																
22	22																																																																																
23	23																																																																																
24	24																																																																																
25	25																																																																																

## 【研修構築サービス】

「応対品質可視化(診断サービス)」実施後、必要性を確認した研修を整理し、適切な研修計画を提案します。また、顧客対応窓口において階層ごとに求める資質に対応する、様々な研修を提供します。ジーネクストと直接契約している講師や、課題解決に見合った研修会社をご紹介します。

研修	
担当者・新入社員向け研修	50,000円～
経営者・責任者・店長向け研修	75,000円～
責任者・店長向け研修	100,000円～
セミナー講演	50,000円～

※料金（税別）、交通費、宿泊費別途実費

## 【個別相談サービス】

日常の業務における運用・運営の細かな課題や、チームの育成・モチベーション維持、レポート業務のサポートなど、個別の実践的な不安・疑問の解決を実現します。

相談		クレームに関する電話・メール・チャット文面作成代行
訪問	6,000円/30分～	1回5,000円～
メール	5,000円/メール2往復まで～	現場運用改善アドバイス
電話受付	5,000円/30分～	50,000円～（体制・マニュアル・資料作成）

※料金（税別）、交通費、宿泊費別途実費

本サービスは、ジーネクストが創業以来 19 年間培ったネットワークを活用し、食品関連から金融・ラグジュアリーブランド等、業界に精通した元お客さま相談室長の参画により、専門性の高いご支援が可能となっております。今後も随時、専門的な参画メンバーを増やしてまいります。加えて、社会の潮流を鑑みた上で、ヒアリング内容を都度検証し、ご提案に活かして参ります。

現在、対面でのミーティングが制限される状況においても、オンライン上でのディスカッションを通じ、顧客対応窓口の運営の方向性を見出すことが可能となっております。お気軽にお問い合わせください。

### <ジーネクストの会社概要>

ジーネクストは、「お客さまの声で世界を変える」というミッションを掲げ、企業のお客さま相談室に代表される顧客対応窓口を中心に大手企業 100 社以上のシステム導入実績がございます。約 1,500 万件にも及ぶ顧客対応実績をもとに完全クラウド化することで顧客対応窓口に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、収益最大化に貢献するワークフローを実現いたします。情報の一元管理に留まらず、問題の本質的解決までご支援することで、関係者全員が商品やサービスの「気付き」をポジティブに捉え共有し、マーケティング・商品、サービス開発・改善をサポートすることができるオンリーワンソリューション提供しています。

会社名：株式会社ジーネクスト (<https://www.gnext.co.jp/>)

代表者：代表取締役 横治祐介

資本金：2 億 6,355 万円

### <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)