

News Release

報道関係者各位

No. 20210812-01

2021年8月12日
株式会社ジーネクスト

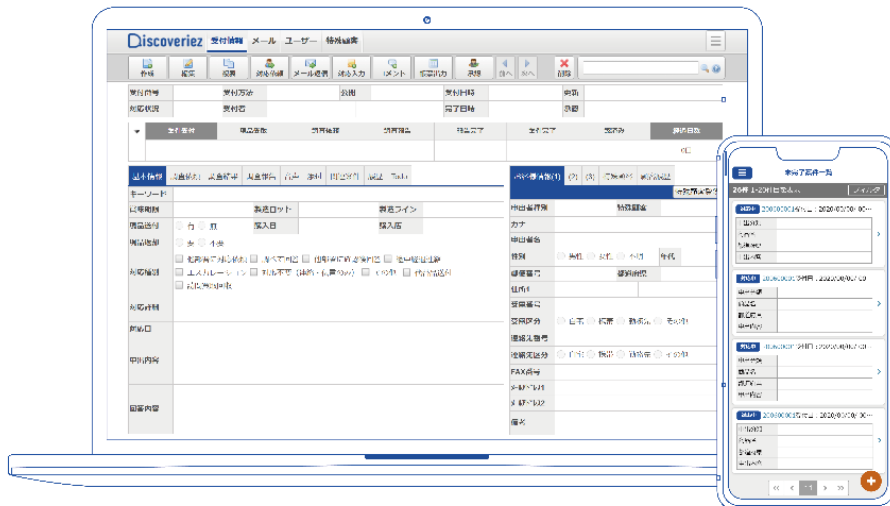
サントリーお客様センターの顧客対応システムに ジーネクストの「Discoveriez」が採用

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」が、サントリーシステムテクノロジー株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：村林泰之）を通じ、サントリーお客様センターの顧客対応システムとして導入され、7月より運用が開始されたことをお知らせいたします。

■Discoveriez について

ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、「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、顧客対応業務の範囲の広がりを受け、スマートフォン版に適したユーザーインターフェイスも提供を始めており、食品、流通、小売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。

顧客からのお問い合わせに対し、過去対応履歴から留意点を適切に把握し、対応状況のステータス管理による優先順位や他部署への引継ぎ情報を共有できる機能や、外出先からスマートフォンで登録できる点など、お客様センターや、営業、マーケティング、サービス部門といった、顧客との接点で大切な部門が、その対応を確実にでき、顧客満足度とロイヤリティを高められる点をご評価いただいています。



<Discoveriez の特徴>

① 経営課題の発見

「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・品質管理ができる。

② チャンネルの統合

電話・メール・チャットなど様々なチャンネルに対応し、VOC の一元化を実現。

③ ステークホルダーマネジメント

経営者・従業員・取引先等、企業をとりまくステークホルダーに対し、顧客対応領域にフォーカスした機能をワンストップで提供。

■ジーネクストの今後について

ジーネクストでは、今後も機能の開発やテクノロジー企業との提携などを積極的に行うことで、クライアント様の課題解決に対応できる優れたソリューションを拡充し、製造業や流通・小売業などの大企業様をはじめ中堅・中小の企業様まで広く課題解決に貢献していくことで、マーケットの拡大を実現してまいります。

今後は、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として、賛同する幅広い業種のパートナーと連携し、クライアント企業の顧客対応 DX 推進を加速させ、サステナブルな社会の実現を目指します。

■株式会社ジーネクストについて

会社名 : 株式会社ジーネクスト

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

株式公開 : 東証マザーズ(証券コード:4179)

公式サイト : <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

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

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