

News Release

報道関係者各位

No. 20210901-01

2021年9月1日
株式会社ジーネクスト

オートバックスセブン、新たに9月からお客様相談窓口 ジーネクストの「Discoveriez」の利用範囲を拡大

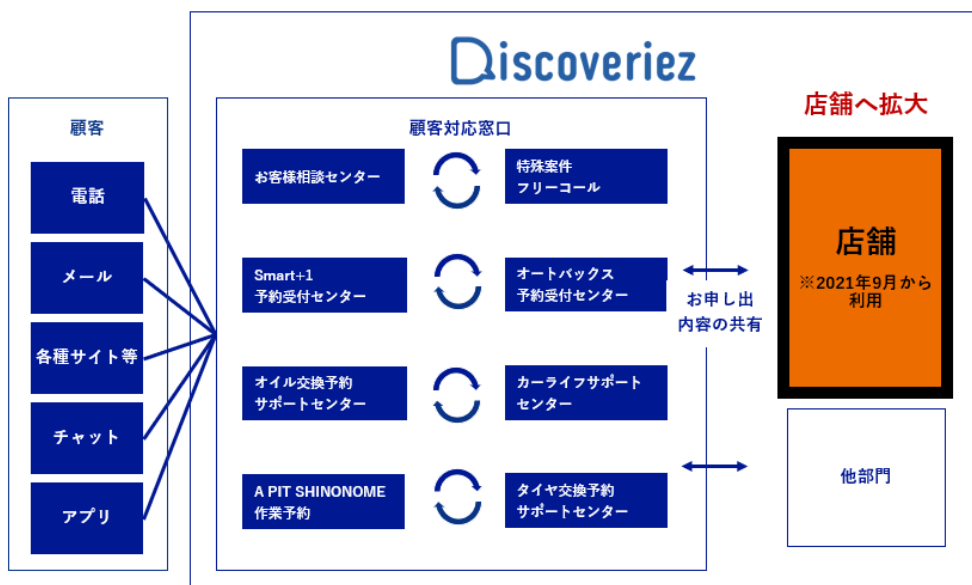
株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：横治祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）が提供する顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」が、株式会社オートバックスセブン（本社：東京都江東区、代表取締役 社長執行役員：小林 喜夫巳、東証1部：9832、以下「オートバックスセブン」）において、利用範囲をさらに拡大し、本日より本格運用されることをお知らせします。

■導入の背景と効果

オートバックスセブンでは、各種予約窓口等における対応情報を一元化・ナレッジ化し、対応内容やお客様から寄せられる声をもとにサービス改善につなげるためのソリューションとして、ジーネクストが提供する顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」を2020年11月より導入いただいております。

この度、お客様相談センターに寄せられたお客様のお申し出内容の記録および店舗に共有等するためのシステムとして「Discoveriez」の利用範囲を店舗へ拡大しました。それにより、お客様相談センター及び予約受付センターといった窓口横断的な連携を行えるようサポートするとともに、記録内容をもとにした各種運営改善にも積極的に尽力してまいります。

<導入イメージ>



■オートバックスセブンについて

オートバックスセブンは、1974年より日本初のカー用品総合専門店「オートバックス」を展開し、「クルマのことならオートバックス」をスローガンに、オートバックスグループ店舗のフランチャイズ本部としてカー用品の卸売および小売、車検・整備、車両買取・販売、板金・塗装等を提供している業界のトップランナーです。現在、事業の柱を「国内オートバックス事業」「海外事業」「ディーラー・BtoB・オンラインアライアンス事業」の3本に据え、さまざまな角度からドライバーのカーライフを支えていく戦略を打ち出しています。 (<http://www.autobacs.co.jp>)

■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、現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供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。

<今後について>

ジーネクストとしては、当契約にかかる本格的な収益化は第3四半期以降を予定していますが、多店舗経営における顧客対応DXのノウハウを更に向上させ、早期より案件拡大・シェアアップにつなげていきたいと考えています。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。

<Discoveriez について>

ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、電話・メール・チャットなど様々なチャネルに対応しVOCの一元化を実現するクラウド型の顧客対応DX（デジタル・トランスフォーメーション）プラットフォームです。「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、食品、流通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。

*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

<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：横治 祐介（代表取締役）
設立：2001年7月
株式公開：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 (<https://discoveriez.jp/>)
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
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