

News Release

関係者各位

No. 20220329-01

2022年3月29日
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、日本ユニシスらとサントリーグループ サンベンドの コールセンター業務における顧客管理を完全クラウド化 ～多様な顧客接点への対応で顧客満足向上を実現～

日本ユニシス株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：平岡昭良、東証一部：8056、以下「日本ユニシス」）は、サントリーグループの株式会社サンベンド（以下「サンベンド」）に顧客満足（CS）向上を目的として「コールセンターシステム」の刷新として、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「Discoveriez」が採用され、稼働を開始したことをお知らせします。ジーネクストは、日本ユニシスを通じ、導入プロジェクトと、コールセンター業務のノウハウを生かした安定した運用で、サンベンドのCS向上ならびに業務効率の向上を実現します。

■背景

近年、コールセンター業務における人手不足や、顧客接点の多様化により、属人的な運用の解消や、統合した顧客接点への対応が求められています。また、新型コロナウイルス(COVID-19)感染拡大の影響で、コールセンター機能のクラウド化は急務となっています。

サンベンドは、サントリーグループの自動販売機・飲料ディスペンサー・ビールサーバーなどの管理・運営およびコールセンター業務を展開しています。サンベンドでは、CS向上のため、コールセンター業務における多様な顧客接点の一貫した運用、また機能拡張が可能なクラウドサービスの導入を検討していました。

今回、日本ユニシスは導入プロジェクトと、コールセンター業務のノウハウを生かし、ジーネクストが提供する顧客対応業務に特化したプラットフォーム「Discoveriez」を導入しました。多様化する顧客接点への対応と、コールセンター業務のノウハウを生かした安定した運用で、サンベンドのCS向上ならびに業務効率の向上を実現します。

<参考リリース>

[日本ユニシス サントリーグループ サンベンドのコールセンター業務における顧客管理を完全クラウド化～多様な顧客接点への対応と AI チャットボット導入で顧客満足向上を実現～](#)

■サンベンドのコールセンターシステム刷新で期待される効果

サンベンドのコールセンターシステム刷新で期待される効果は以下の通りです。

・多様化する顧客接点の対応と、一貫した運用を実現

電話・メール・チャットボットなどさまざまなチャネルに対応し、受付から分析まで一貫した運用

・クラウドサービスの活用で場所を選ばない運用

コールセンター拠点の集約や、社内メンバーの連携を強化しさまざまなケースで円滑な対応が可能

・他サービス連携とクラウドサービスの強みを生かした将来性の担保

クラウドサービスのバージョンアップや、他サービス連携で、成長するサービス活用により市場環境の変化に迅速な対応が可能

・システム、業務の最適化

システム老朽化の課題を解消、顧客対応業務に実績豊富なクラウドサービスの活用で業務・IT投資の最適化

【顧客対応業務に特化したプラットフォーム「Discoveriez」】

テクノロジーの力で顧客対応のデジタルシフトを支援する株式会社ジーネクストが開発した、クレーム対応やリスクマネジメント施策、顧客管理(CRM)など、顧客対応業務に重要な要素が豊富に搭載された SaaS 型顧客対応プラットフォームです。正解の見えない複雑な時代に適した社内の情報共有やコミュニケーションを実現します。

1. あらゆる「声」と対応状況を一元管理、顧客対応の仕組み化ができる
2. データベース作成機能で分析のための「気付き」が見える化
3. レポート機能で分析のための「気付き」が見える化、新たな発見をサポート

■関連リンク：

- ・サンベンド <https://www.sunvend.co.jp>
- ・日本ユニシス <https://www.unisys.co.jp/>
- ・ジーネクスト <https://discoveriez.jp/>

※その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載の情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

■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	：6億4,683万円
市場区分	：東証マザーズ(証券コード:4179)

本件に関するお問い合わせ

株式会社ジーネクスト 担当：新規事業室

TEL：03-5962-5170 FAX：03-3265-3443

E-Mail：info-ir@gnext.co.jp