

News Release

関係者各位

No. 20220425-01

2022年4月25日
株式会社ジーネクスト

【セミナー内容一部公開】ジーネクスト、LINE 主催のウェブセミナーに登壇！

～顧客データベースと音声 AI 連携の可能性と 飛躍的な CX 向上に向けた構想についてディスカッションを行いました～

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、東証グロース：4179、以下「ジーネクスト」）は、2022年3月29日（火）に開催された LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤剛、以下「LINE」）主催のウェブセミナーにて登壇し、LINE からは AI カンパニー AI 事業推進室の村上氏、ジーネクストからは執行役員 COO で新規事業室室長の村田及び CS 推進室室長の酒井が、これからの顧客コミュニケーションの在り方について見解を共有しました。

本セミナーでは、LINE が提供する電話対応 AI サービス「LINE AiCall」の最新活用事例や顧客の声と情報を一元管理しナレッジベース化するジーネクストの顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の活用事例についてそれぞれ紹介しつつ、この顧客データベースと音声 AI 連携による革新的な可能性に加えて、両社のサービス連携と包括的データの利活用がもたらすオートメーション化・パーソナライズ化による CX の飛躍的進化への実現に向けて意見を交わしました。

Discoveriez × LINE AiCall



■コンタクトセンターやサポートチャネルで期待されることは、スピーディ且つエフォートレスな環境

近年、私たちのライフスタイルや嗜好の変化、コミュニケーションツールの拡大等の影響により、コンタクトセンターやサポートチャネルにおけるユーザーの求めること・期待することが大きく変わってきています。先般発表された『コールセンター白書 2021』のアンケート結果でも示されているとおり、対応の丁寧さや正確さを求める声よりも、対応の迅速さやエフォートレスな環境が一段と期待されている傾向にあり、顧客満足度（カスタマーエクスペリエンス、CX）の向上を図るには、いつでも繋がりがやすい、すぐ対応を受けられる、そのような環境の提供が必要不可欠であると言えます。

お客様からみたコンタクトセンターの不満ポイント

LINE CLOVA



出典：「コールセンター白書2021」アンケート結果より抜粋加工

一方で、コンタクトセンターにおけるリモートワークの推進やリソース不足、多岐にわたるチャネルの活用と業務の複雑化などのダイナミックな状況下で、スピーディな対応は非常にチャレンジングな課題ではありますが、ジーネクストの顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」や LINE の電話対応 AI サービス「LINE AiCall」の導入を通じて、それらの課題を解決可能であり、なおかつ、コンタクトセンターやサポートチャネルの効率的且つ生産性のあるアウトバウンドな運営を後押しできるように、企業のニーズに沿った機能拡充やカスタマイゼーションに積極的に取り組んでいます。

コールセンターに求められている変化

LINE CLOVA



■顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の主な特徴

「Discoveriez」は、様々なチャネルにおける VOC（顧客の声）データの一元化とそれらのナレッジベースを顧客対応の向上に役立てるだけでなく、アウトバウンドな営業施策やデータドリブンなマーケティング施策、経営課題に対して利活用を推進するクラウド型顧客対応 DX プラットフォームです。オンライン・オフライン関わらず、多岐にわたるチャネルにも対応し、VOC を集約・一元管理できることはもとより、経営者・従業員・取引先等の企業をとりまく全てのステークホルダーに向けて、「声」にフォーカスした機能をワンストップで共有可能である点、加えて、集約したナレッジベースを経営やマーケティング施策に利活用いただく運用提案の体制を整えている点が強みです。

また、マルチデバイス対応での UI/UX を提供できることから、PC・スマートフォン・タブレットのいずれでもデータを確認いただけるほか、ノンプログラミングで実装いただける簡易性も兼ね備えています。なお、インシデントのリスクを最小限に抑えるべく、インシデントのパターン認識をあらかじめ登録しておくことでアラート通知も可能で、特に食品系や日用品系の企業様の多くがご利用いただいております。

Discoveriezの概要

顧客対応 DX プラットフォーム

Discoveriez



- VOCの利活用・データ集約
(ナレッジマネジメント → 分析データへの成形)
- 情報が適切な人に適切な形で伝わる
(ステークホルダーマネジメント)
- マルチデバイス対応でのUI /UX
- 簡単に設定・変更 (ノンプログラミング)

基本機能

- 受付情報登録
- お客様情報登録 (個人情報管理)
- メール転送
- リスク検知
- 帳票出力
- CSV出力
- 集計分析

オプション機能

- データベース連携
- FAQ (ナレッジ)
- スマートフォン対応
- 販売店検索機能
- CTI 連携
- オムニチャネル対応
- CRM他システム連携

■電話対応 AI サービス「LINE AiCall」の主な特徴

「LINE AiCall」とは、AI による自然な対話応答を実現し、電話対応 AI サービスとして独自の音声 AI 技術を実装した LINE のボイスボットです。コンタクトセンターや電話窓口等の PBX に直接接続することで、AI による自動対応を実現しています。ジーネクストの「Discoveriez」のような CRM データベース等を API で外部連携することで、リアルタイムに詳細な内容でお客様に返答することもできるようになります。

また、AI による対応と有人による対応を一気通貫で行うハイブリッドオペレーションの実施も可能です。LINE の場合は、企業ごとにオーダーメイドで開発しており、企業ごとに電話の窓口、CRM の構成、対応のルール基準、客層などの異なる条件においても、各企業にあったサービスを提供すべく、要件に沿ってフルスクラッチで開発できる点が最大の強みです。

LINEのボイスボット「LINE AiCall」

LINE AiCallは、**企業様毎のオーダーメイド開発**です。
PBXとの直接接続、CRMとのAPI連携も構築することができます。

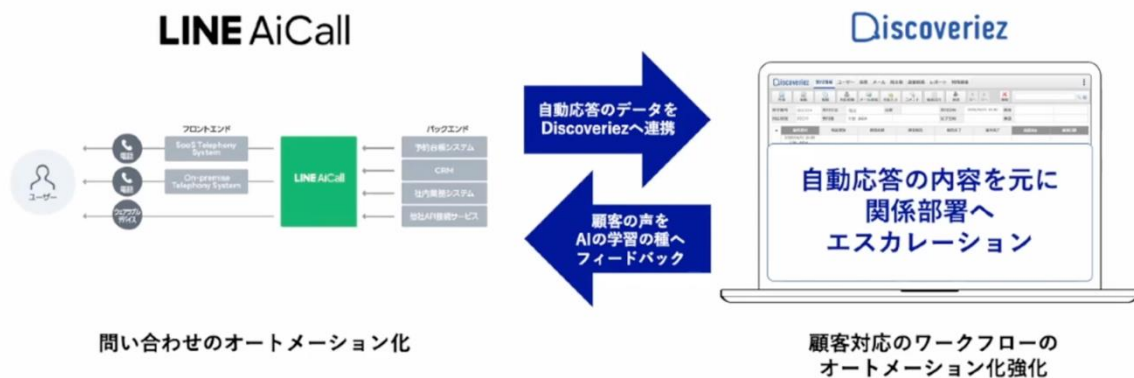


■「Discoveriez」と「LINE AiCall」連携による新たな可能性と飛躍的な CX 向上に向けた構想

「Discoveriez」と「LINE AiCall」が連携する場合、例えば、「LINE AiCall」で受けた自動応答のデータを「Discoveriez」でナレッジベース化し、アフターコールの対応として、関係各所に自動的にエスカレーションする、つまりは、お問合せのオートメーション化のワークフローが出来上がるように協議していく予定です。これにより、上記の『コールセンター白書 2021』にユーザーが求めている対応の迅速さやエフォートレスな環境の構築に貢献できるほか、コールセンターや顧客対応窓口業務の円滑化や効率化の面でも大きくサポートができると確信しております。

LINE AiCall連携

LINE AiCall*とのお問い合わせ自動化に向けた取り組み



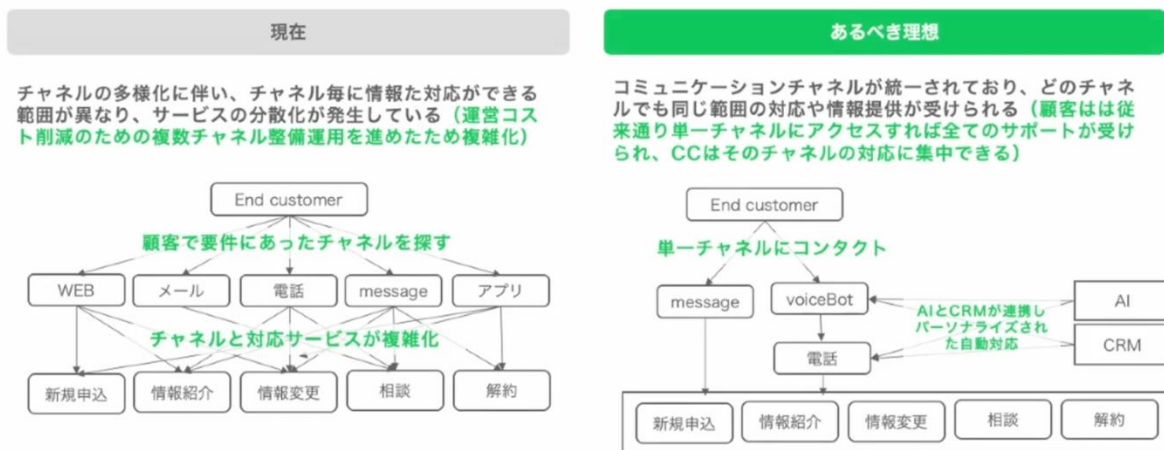
* LINE AiCallは、LINE CLOVAのAI技術である「CLOVA Speech」（音声認識）と「CLOVA Voice」（音声合成）および会話制御の仕組みを組み合わせ、AIによる自然な対話応答を実現する電話応対AIサービスです。

また、多くの企業で陥っているパターンとして、コストを下げるために、チャットボットやデジタルチャネルを作ってみたものの、チャネルによって対応できる範囲が違ったり、対応できるもの・対応できないものが複雑に絡み合ってしまう、結果的に、コストカットが出来ない、それぞれのチャネルの情報がうまく共有されないことにより、社内対応が遅れたり、CX 向上にフォーカスできないといった現状があります。よって、あるべき理想の姿として、今後、コミュニケーションチャネルが統一されて、どのチャネルでも同じ範囲の対応や情報共有が受けられるようになるのではないかと見込んでいます。チャネルが少なくなったとしても、ユーザーは、デジタルや AI 技術により時間をかけずにサポートを受けられたり、CRM 等と連携されることでパーソナライズされた情報を受け取ることができるようになる。一方で、新たに問い合わせた情報については、CRM 等で蓄積・ナレッジ化され、データドリブンな対応の強化でさらなる CX 向上に貢献するのみならず、経営課題においてデータを利活用できる可能性がある。このようなスタイルに今後変化していくのではないかと予測しています。

LINE CLOVA

まとめ) コンタクトセンターが目指すべき姿

CX向上のため、多重化・複線化するチャネルの統合を目指すべき。



【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 化を促進するプラットフォーム「Discoveriez」などの DX サービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性・満足度向上につながる体制の構築をご支援しています。現在、経営者・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「SRM（Stakeholders Relationship Management）」にも注力しながら、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ています。

<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、幅広い業種・課題・状況に素早く対応できる「Discoveriez ライト版」の開発も進めており、中堅・中小企業向けに対しても導入しやすいサービスとして展開しています。

* 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 ロックビレイブル 5F
代表者 : 代表取締役 横治 祐介
設立 : 2001年7月
資本金 : 6億4,784万円
市場区分 : 東証グロス(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
会社サイト : <https://www.gnext.co.jp/>
サービスサイト : <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 : CS 推進室
TEL : 03-5962-5170 FAX : 03-3265-3443
E-Mail : info-ir@gnext.co.jp