

News Release

報道関係者各位

No. 20220516-01

2022年5月16日
株式会社ジーネクスト

ジーネクストとレトリバが業務提携開始
～お客様の声を管理するジーネクスト「Discoveriez」とお客様の声を分析する
レトリバ「YOSHINA」で企業のCX改善、事業拡大の実現を目指します～

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、東証グロス 4179、以下「ジーネクスト」）は株式会社レトリバ（本社：東京都新宿区、代表取締役 河原一哉、以下「レトリバ」）と業務提携を開始しました。ジーネクストは相乗効果を生み、お客様に喜んでいただける取り組みを今後も積極的に進めていきたいと考えています。

YOSHINA Discoveriez

【連携の背景】

ジーネクストは、さまざまなチャネルからの膨大なお客様の声を収集、一元管理することに強みを持ち DX 推進支援に取り組んでいます。レトリバは「ことばを、知識に。」というビジョンを掲げ、自然言語処理 AI をコア技術にお客様の声を分析することに強みを持ち、製品改善による事業拡大やオペレーション改善による効率化を通じた顧客満足度向上など、お客様の声の活用支援に取り組んでいます。ジーネクストとレトリバが業務提携することで、お互いの強みを活かし、お客様の声を効率的に収集、分析することが可能となります。ご利用企業様にとって、これまで以上に商品開発、サービス改善、FAQ 改善といった CX 向上を推進していただける取り組みであると確信しています。

【業務提携による今後の展開】

■ API 連携による効率的な分析

Discoveriez は電話、メール、チャット、問い合わせフォームだけでなく、Twitter、LINE 等から入ってきた情報もすべて一元管理することができます。

YOSHINA はテキストデータだけでなく、音声データも分析することができます。

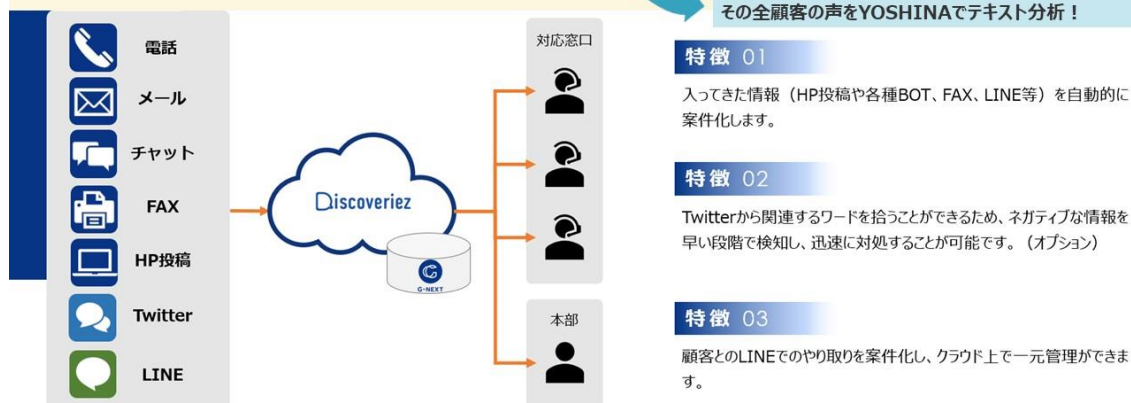
これまでは収集したお客様の声を CSV で一度エクスポートし、YOSHINA へアップロードしていましたが、

API 連携により Discoveriez で一元管理しているお客様の声を YOSHINA ヘシームレスに連携ができるようになります。

Discoveriez × YOSHINA

まずは顧客の声を収集・運用・管理するところから。

電話、メール、チャット、HPの問い合わせフォームへの投稿だけでなく、
twitter、LINE等から入ってきた情報もすべて**一元管理**！



■ 閲覧権限アカウントの発行

各担当部門が各自で分析を閲覧し、確認検討できる足場を整えることにより、意見のキャッチアップから改善活動へのサイクルを効果的に実施することができるようになります。

1 ID あたり 3,000 円～

※利用 ID 数により変動

【YOSHINA とは】

事業拡大のヒントを探る課題発見ツールです。様々なテキストデータから簡単に価値あるデータを抽出できます。自社サービスの改善や新サービスの検討にむけて、顧客の声や社内の声、セールストークなどの分析業務とそのための仕組みづくりをサポートします。

価格：ライトプラン月/15万円～、スタンダードプラン月/30万円～、初期費用0円

オプション機能：音声テキスト化、分析支援、オンプレミス（検証用PC貸与）

お気軽にお問い合わせください。

<https://yoshina.retrieve.jp/>

【株式会社レトリバについて】

株式会社レトリバは「ことばを、知識に。」をビジョンに、自然言語処理、機械学習、深層学習をコアテクノロジーとした検索・分類・抽出を行うソリューションを提供しております。

所在地：東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル 32 階

代表者：代表取締役 河原 一哉

資本金：1 億円

事業内容：自然言語処理及び機械学習を用いたソフトウェアの研究・開発・販売・導入およびサポート

<https://retrieva.jp/>

【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が、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。

【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。

所在地：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

公式サイト：<https://www.gnext.co.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：営業部

TEL：03-5962-5170 FAX：03-3265-3443

E-Mail：info-ir@gnext.co.jp