

報道関係各位

2023年4月3日
株式会社ジーネクスト

ジーネクスト、ステークホルダーと顧客価値共創を目指す取り組み 「SRM Design Lab」を開設

取り組みの第一弾として、ビジネスマッチング～データ活用までを一気通貫で支援するサービスを開始

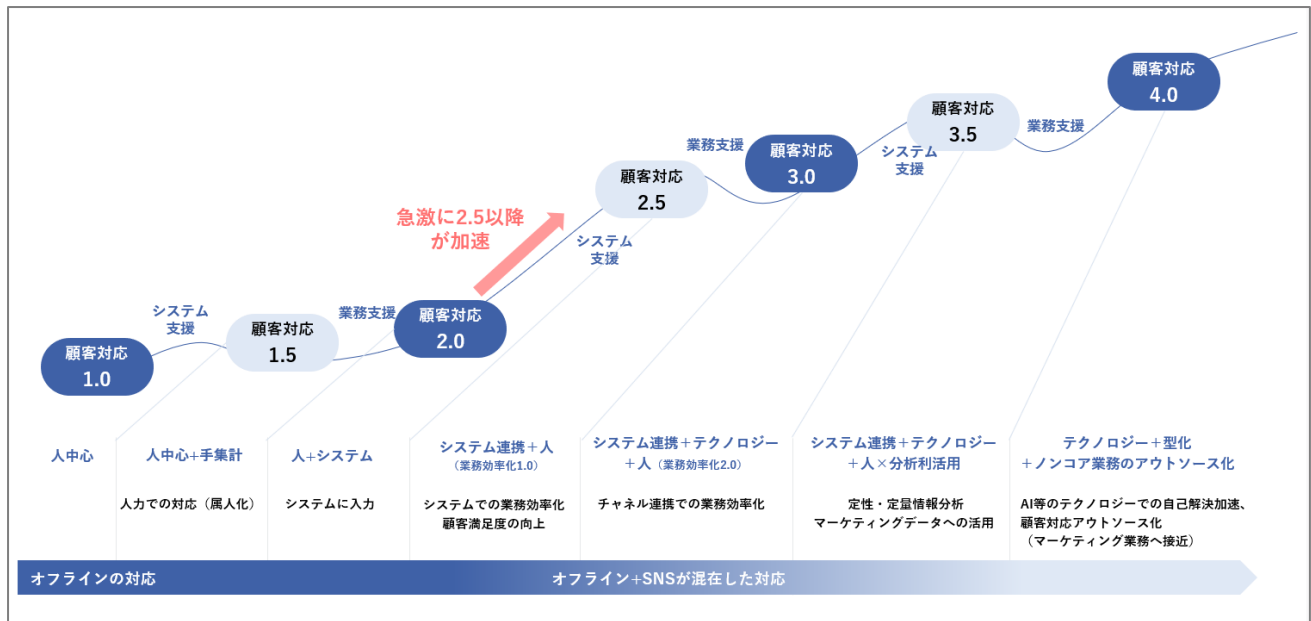
株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：横治 祐介、証券コード：4179、以下「ジーネクスト」）は、顧客をはじめとするステークホルダーと連携し、顧客価値の共創を目指す取り組み「SRM（ステークホルダーリレーションシップマネジメント）Design Lab」を開始したことを発表しました。

<プロジェクト開始の背景>

ジーネクストでは、顧客対応窓口をはじめとした、企業を取り巻くステークホルダーのDXを支援するプラットフォーム「Discoveriez」を自社開発・提供しており、現在では、国内大手企業をはじめ、様々な業種の企業に導入されています。

「Discoveriez」をご利用のクライアント様が主領域とする顧客対応業務は、テクノロジーやコミュニケーションチャネルの発達とともに高度化しており、人が中心となる顧客対応フェーズ（顧客対応 1.0）を起点に、人・システム・テクノロジーの連携により業務効率化を実現した顧客対応フェーズ（顧客対応 3.0）、近年では、自律型AIによる完全自己解決を目指す顧客対応フェーズ（顧客対応 4.0）が登場するなど、その種類は益々多様化しています。それに伴い、顧客対応における企業課題も、複雑化・多様化しつつあります。

<ご参考：顧客対応のフェーズ分類>



また、BtoB 企業、BtoC 企業を問わず、企業におけるステークホルダーが“一対多対多”の関係で構成されることが多い日本では、社内外の組織において、顧客対応に関する情報連携が様々なシーンで求められるため、複雑な業務フローを組まざるを得ない状況が課題であると言えます。

このような中、ジーネクストでは、企業課題の継続的解決を支援するパートナーであり続けるために、「人で解決できる業務」と「システムで解決できる業務」を再定義し、これまでのプロダクトアウト型のサービスモデルから、マーケットイン型のサービスモデルへの変革を推し進める必要があると考えています。

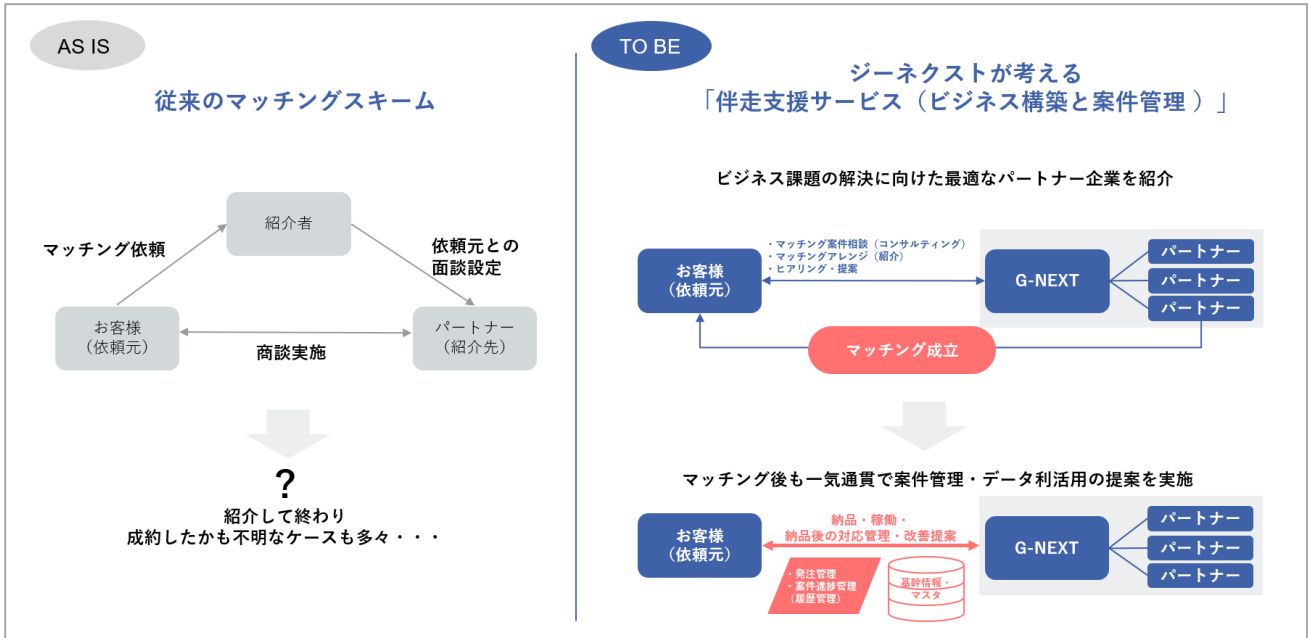
<「SRM Design Lab」について>

これらを推進するために、ジーネクストではこの度、より多くの生活者やクライアント様の「声」の収集と、それらの企業活動への利活用を、顧客をはじめとしたステークホルダーの皆様と共に考えることで、顧客価値(カスタマーバリュー)の創造につなげる共創型の取り組み「SRM Design Lab」を開始いたします。

「SRM Design Lab」では、各業種・業界との対話（情報交換等）の創出をはじめ、顧客対応の課題や生活者の声の収集に関する情報発信・共有の場を通じて、顧客をはじめとしたステークホルダーの皆様と、顧客価値を共創していきます。

取り組みの第一弾としては、クライアント様のビジネス課題の解決に向けた最適なパートナー企業を紹介し、その後の案件管理からデータ利活用の提案まで一気通貫で支援する「伴走支援サービス」を提供します。

<「伴走支援サービス」の提供イメージ>



本サービスの提供に至った背景として、クライアント様より、DXに取り組もうとした際に、「DXは何から始めればよいか」、「どのシステムを選定すればいいか」、「既存システムベンダーが、自社の事業や経営を理解しておらず、最適化できているか不安」等、ジーネクストに相談するケースが増えてきたことにあります。

「伴走支援サービス」は、大手企業をはじめとした様々な企業への製品導入を通じて、ジーネクストがこれまでに培ってきた社内業務プロセスの整理、プロジェクトマネジメント、導入後の支援におけるノウハウをもとに、最適なシス

テムベンダーのマッチング、その後の紹介先のマネジメント・導入進捗管理および導入後のフォローまで、トータルで支援するサービスです。

製品やサービスを求める企業に対し、提供者との商談の場を提供する従来のビジネスマッチングとは異なり、マッチング後も一気通貫で案件管理・データ利活用の提案を行うことを特徴としています。

「SRM Design Lab」では今後、「生活者の声の活用における研究」を行うことで、分析基盤の提案や他企業との連携により最適なソリューションを提供していくほか、パートナー企業との連携を通じて、AIをはじめとする最新テクノロジーの活用や、顧客企業への情報提供を行うことで、顧客企業の知見強化の支援も行う予定です。

ジーネクストでは、本取り組みを通じて、顧客課題に寄り添う「パートナー」としてのポジショニングを、これまで以上に強固なものにしていくとともに、顧客ニーズに迅速かつ柔軟に呼応することができる「開かれた製品づくり」を実現することで、幅広い企業課題解決に向けたサービス強化を図ってまいります。

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「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。

公式サイト：<https://www.gnext.co.jp/>

◇本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 広報事務局

共同ピーアール株式会社 担当：山本、邊見

E-mail：gnext-pr@kyodo-pr.co.jp

◇本件に関するお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 担当：村田、酒井

TEL：03-5962-5170 FAX：03-3265-3443

E-mail：info-ir@gnext.co.jp