



2015 年 9 月 29 日

報道関係者各位

ジェネシス・ジャパン株式会社
株式会社もしもしホットライン

**もしもしホットラインとジェネシス、
カスタマーエクスペリエンスの実践に向けたオムニチャネル関連事業に関し
共同営業を開始
戦略立案、IT インフラ構築、運用管理まで全てのプロセスをサポート**

2015 年 9 月 29 日、東京一株式会社もしもしホットライン(東京都渋谷区、代表取締役社長 中込純、以下もしもしホットライン、10 月 1 日りらいあコミュニケーションズ株式会社に社名変更)とジェネシス・ジャパン株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長 田中良幸、以下ジェネシス)は 9 月より、企業の顧客接点におけるカスタマーエクスペリエンス(以下 CX)を向上させるオムニチャネル戦略の立案から運用支援、IT インフラ構築まで総合的にカバーする協業体制を構築、共同営業を開始しました。

近年のモバイルデバイス活用の進展における消費者の購買行動の変化に伴い、企業と消費者の顧客接点も人やコールセンターを中心としたヒューマンチャネルから、Web、E メール、チャット、スマートフォン、ソーシャルメディアなど、デジタル・チャネルへと急速にシフト・拡大しています。その結果、企業と顧客とのコミュニケーションがチャネルごとに断片化、顧客ごとの行動やニーズの全社的な一元管理がより難しくなったことで、販売機会のロスや CX の低下によって企業のロイヤリティへと影響を与えるケースが増えてきました。多くの企業でチャネルを統合したオムニチャネル戦略を掲げているものの、実際にはオムニチャネルの効果に関する調査分析や ROI の可視化、また全てのチャネルをカバーしようとする初期投資が膨らみ、IT 運用も複雑になるなど、未だその実現に向けては困難な状況にあります。

今回の協業により、もしもしホットラインが提供するコンサルティング、業務運用ノウハウとジェネシスが提供する CX プラットフォームをコアにした IT インフラを組み合わせることで、コンタクトセンター、Web、スマートフォン、ソーシャルメディアなど、全ての顧客接点を統合したオムニチャネル・カスタマージャーニーの戦略立案からコミュニケーション設計、業務運用、IT インフラまで一括したサービス提供が可能となりました。その結果、オムニチャネルのサービスを、長期的な戦略に沿いながら迅速かつスモールスタートで開始し、効果を検証しながら段階的に拡大するなどコスト

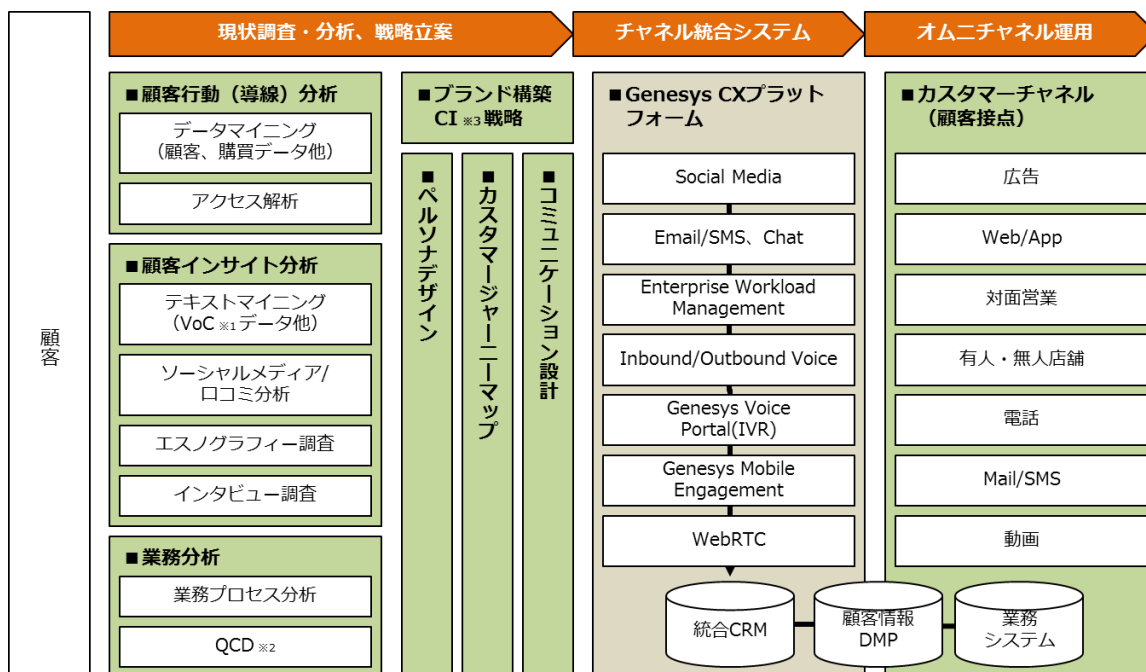
パフォーマンスと柔軟性を高め、また全てのコンタクト・チャンネルを統合したITプラットフォームのシステム管理を運用と一体化することで、チャンネル間が補完し合うサービスをより柔軟かつスピーディーに設計、実行できるようになります。企業は顧客ごとにパーソナライズしたカスタマージャーニーを最適なコストで提供することが可能となります。

両社のサービスおよび IT プラットフォームを組み合わせたオムニチャンネル化の推進により、コミュニケーション・チャンネルを分散化することで、コンタクトセンターの呼量を約 10%削減することが見込まれます。また、システム面についても、IT 運用費用を従来に比べて 30%ほど削減できるだけでなく、これまでシステムの要件定義から運用開始まで半年から 1 年近くかかっていた導入期間を、最短 3 カ月程度まで短縮することが可能となります。

もしもホットラインとジェネシスは、両社のサービスを組み合わせたオムニチャンネル・カスタマーサービスを体験できるブリーフィングセンターをジェネシス・ジャパン内に設置するなど、共同の営業&マーケティング活動を実施します。将来的には両社の提携を深め、クラウドをベースにした IT 基盤からのサービスの提供を視野に入れており、年間 20 社の契約獲得を見込んでいます。

もしもホットラインおよびジェネシスは、顧客接点の更なる高度化に貢献し、カスタマージャーニーの実現を支援していきます。

[今回の提供サービス概要図]

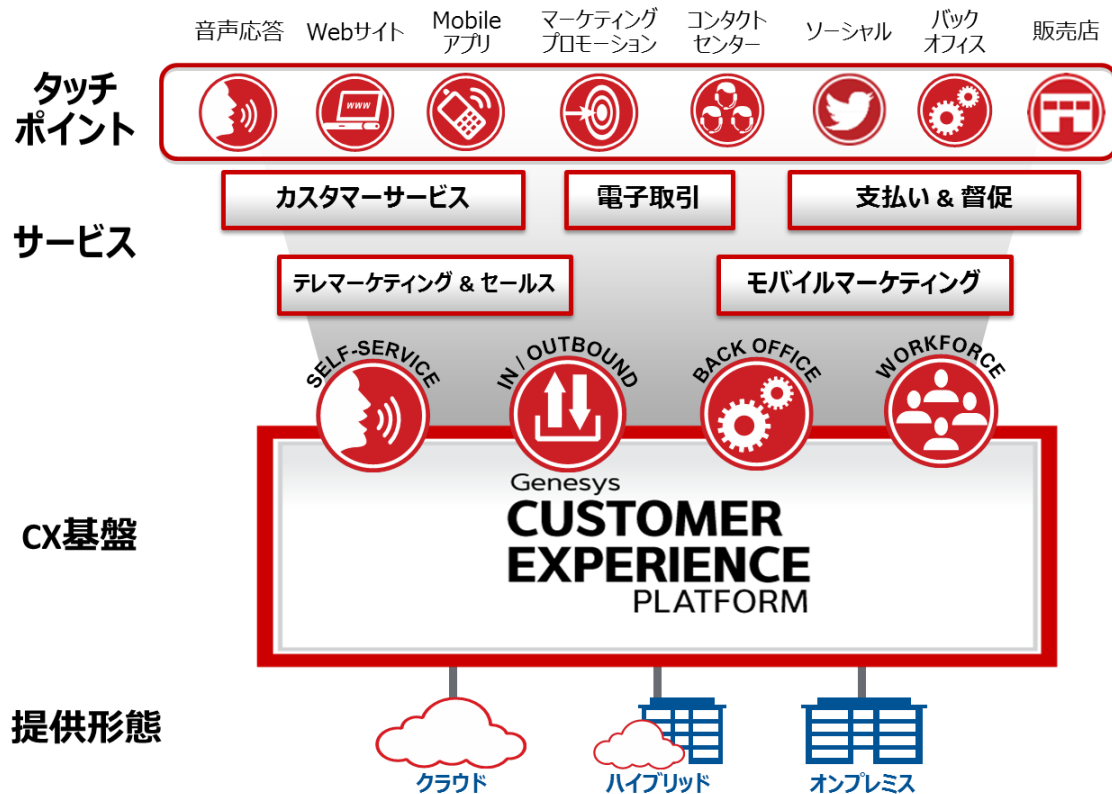


※1: Voice Of Customer の略語。顧客からコンタクトセンターなどに寄せられる「顧客の声」をデータ保存し、活用できるように管理したもの。

※2: 品質(Quality)、価格(Cost)、納期(Delivery)の頭文字を並べた略語。ビジネスにおいて重視すべき3要素それぞれに目標を設定し、施策を実行すること。

※3: Corporate Identity の略語。企業イメージを統合化し社会と共有することで存在価値を高める企業活動のこと。

[Genesys CX プラットフォーム ・イメージ]



以上

(ご参考)

【株式会社もしもしホットラインについて】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国20ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事しています。金融、通信、放送、公益、流通など国内主要企業向けにサービスを提供しています。

東証1部上場(証券コード:4708)。

2015年10月1日に、りらいあコミュニケーションズ株式会社に商号変更。

URL: <http://www.moshimoshi.co.jp/>

【ジェネシス・ジャパン株式会社について】

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のオムニチャネル顧客体験(CX)およびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいております。毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインタラクションを処理しています。ジェネシス・ジャパンは、ジェネシスの日本法人になります。

URL: <http://www.genesys.com/jp>

[問合せ先]

株式会社もしもしホットライン 経営企画部 広報・IR 室
宮坂・岩本
TEL: 03-5351-7200(代表)

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部
斉藤 哲也
TEL: 03-6361-8960 FAX: 03-6327-7955
Email: tetsuya.saito@genesys.com