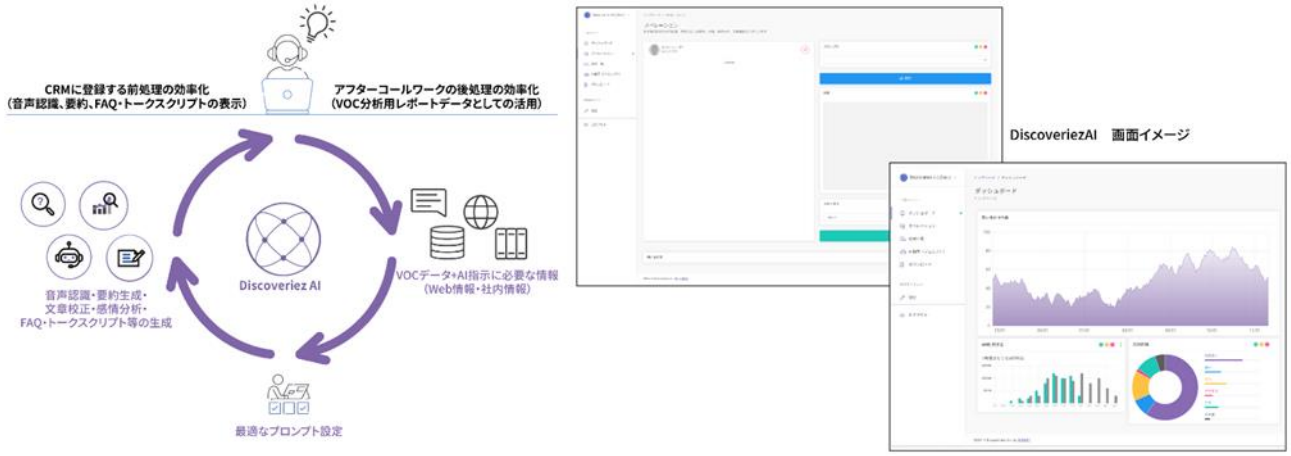
2024 年 10 月 1 日

各　位

会 社 名 株式会社ジーネクスト
代表者名 代表取締役　村田　実
（コード番号：4179　東証グロース）
問合せ先 執行役員　酒井　亜子
（TEL. 03－5962－5170 ）

ジーネクスト　大手飲料・食品事業ホールディングスカンパニーと「Discoveriez AI」活用における実証実験開始のお知らせ

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、以下「当社」といいます。）は、2024 年 6 月 25 日発表の生成 AI（人工知能）を活用し顧客対応における作業負担の軽減・業務効率化および VOC 活用を支援する新サービス「Discoveriez AI」※において、大手飲料・食品事業ホールディングスカンパニーさまにて、実証実験が開始されたことをお知らせします。



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、製造業・小売業といった企業様へ多く導入いただいておりますが、対応時間の短縮および顧客データの正確な管理をも取られる一方、人材不足といった大きな課題解決が顕在化しております。
これらの課題を解決するために、生成 AI を活用し、コールセンターの DX 化を推進し、より人材活用を最適化する「Discoveriez AI」としてサービス化いたしました。

この度、大手飲料・食品事業ホールディングスカンパニーさまと「Discoveriez AI」を活用して、

・顧客との電話での応対情報の要約精度の向上

・ACW（アフターコールワーク）の効率化（要約情報の分類分けの自動化）

・社内外の情報の検索力の強化（生成 AI を活用した管理、サジェスト、FAQ の強化・改善）

などの観点における段階的な実証実験および結果に基づき、文章生成 AI の評価（自動評価、人間評価）を行い、文章生成 AI の育成、実用に耐えうるかについて、検証していく予定です。

■Discoveriez AI の機能について

コールセンター業務の改善

・電話音声の可視化、顧客対応の自動化（文章化・要約）

・顧客対応における内容の自動分類と最適な回答の提示

・顧客対応入力業務の自動化

・人的リソース無しでの応対自動化推進

コンテンツの最適化

・問い合わせ内容の分析・課題提示

・社内文書の整理

・Web、リアルコンテンツの改善提案

今後は、ジーネクストが提供する「Discoveriez」への自動連携、CTI システム等のチャネルとの自動連携等、システム同士での自動化を進め、顧客対応業務の DX 化の利便性の向上を目指し、AI 領域における機能開発を一層加速し、よりよいサービスを継続して提供していきます。

なお、本件による当社の業績への影響は軽微ですが、今後の進展によって公表すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

また、現時点で本件は実証実験段階であるため、具体的なクライアント名の公表は控えさせていただきます。

以　上

※ 当社 HP で 2024 年 6 月 25 日リリースの「ジーネクスト、生成 AI を活用した顧客業務効率化支援する「Discoveriez AI」を発表」（https://www.gnext.co.jp/information/275/ ）をご参照ください。