2024年10月11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　顧客対応における自動化支援ソリューション「Discoveriez Automation」β版の提供開始のお知らせ

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、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活用を支援するサービス「Discoveriez AI」とステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez」上のデータを相互連携し、クライアント内部の情報管理や生活者への新たな体験を実現する新サービス、「Discoveriez Automation」β版の提供を開始することをお知らせいたします。

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」にて、顧客対応業務の効率化をはじめ、対応時間の短縮化および顧客データの的確な管理を実現し、2024年6月25日発表の「Discoveriez AI」にて、生成AIを活用したコールセンターのDX化を推進し、人材不足ならびに人材教育コスト増といった顕在化した課題の解決を推進しております。この度発表の「Discoveriez Automation」β版を軸に据え、「Discoveriez」と「Discoveriez AI」をシステム連携だけに留まらず、データ連携を行い、ソリューション間で密接に連携していくことで、クライアントの顧客対応における課題解決だけでなく、その先の顧客満足度の向上やファン化、クライアントの収益力向上などプロフィット化をご支援することで、よりクライアント課題に寄り添う形でDX支援を強化していきます。

「Discoveriez Automation」β版の提供を通じて、「Discoveriez」にて蓄積されたデータを生かし、「Discoveriez AI」のおいても機能強化を行うことで、より人間にも引けを取らない形での高い顧客対応(CS)を実現し、さらにAIが自然に溶け込む形での顧客体験(CX)の提供を目指しております。
近い将来起こりうる慢性的な人材不足をAIによる人間性の高水準かつ品質のばらつきの無い応対と、その的確な課題解決の実現、従来の人間では実現が難しかった画像・映像を通じた迅速かつ正確な顧客体験や、安定した顧客からのフィードバックの獲得までを網羅的に提供し、企業と顧客に高い価値を体験できる社会の実現を目指します。

第一弾として、流通小売、外食産業クライアントさま向けの提供ソリューションとして、店舗

での顧客対応における省人化を目的とした課題解決支援プログラムをβ版として、提供を開始いたします。

第二弾として、同じく流通小売、外食産業クライアントさま向けの提供ソリューションとして、実店舗における生成 AI、IoT を活用した顧客の購買体験向上ソリューションの提供を予定しております。

■Discoveriez Automation の機能について

社内・グループ内での迅速かつ適切な顧客対応課題解決支援プログラム

１．「Discoveriez」に蓄積されたデータより適切な回答の提供

２．「Discoveriez AI」を生かした「Discoveriez」内のデータ整理

３．「Discoveriez AI」を生かした「Discoveriez」や社内コンテンツの可視化・改善提案

４．「Discoveriez AI」での分析データの社内基幹システムへの連携

voice bot と連携することで、外国語対応も可能となり、実店舗における顧客対応の省人化や顧客満足度向上を実現いたします。

ジーネクストでは「Discoveriez AI」と「Discoveriez」ともに継続した機能追加・改良を行い、「Discoveriez AI」と「Discoveriez」との連携をより密にした上で、さらなる相乗効果を創生し、クライアントへ継続して今までに体験したことが無いより利便性が高いサービスを提供していきます。

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。

以　上