2025 年 1 月 23 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 ）

プレジィール、ジーネクストと協同で、「Discoveriez」を導入
～顧客の声を経営戦略に活用する新時代の経営コックピット構築へ～

株式会社プレジィール（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：安井 元浩、以下、プレジィール）は、株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：村田 実、証券コード：4179、以下「ジーネクスト」）が提供する「Discoveriez」の導入を 2024 年 7 月より段階的に開始しました。2025 年初旬の本導入により、プレジィールは顧客の声を活用した「経営コックピットの構築」を目指します。

plaisir × G-NEXT

記

１．Discoveriez 導入の背景

プレジィールは、1907 年に創業、米穀商から事業は始まり、100 年を超える歴史のもと、2000 年の「GRAMERCY NEWYORK（グラマシーニューヨーク）」の出店を皮切りに、菓子業界へ参入。その後、製菓事業を主力として企画、開発から製造、販売までを一貫して行っています。「GRAMERCY NEWYORK（グラマシーニューヨーク）」、「FOUNDRY（ファウンドリー）」、「AUDREY（オードリー）」、「Tartine（タルティン）」、「薫るバターSabrina」など、それぞれに独自の個性を持ったブランドを展開し、企画・製造・販売までを一貫して自社で手掛ける洋菓子メーカーです。百貨店や空港を中心に多角的な店舗展開を進める一方、店舗、EC サイト、メールを通じたデジタルチャネルでの顧客対応が急速に拡大しています。（https://www.plaisir-inc.co.jp/jp/）

急速な市場環境の変化に伴い、顧客接点から得られる顧客の声（VOC：Voice of Customer）を経営と現場双方で活用し、顧客満足度向上と事業の更なる成長を図るための仕組みづくりが急務となっていましたが、顧客の行動履歴の変化を定点観測できるデータベースがなく、社内共有できていないことが課題となっていました。

そのような中、プレジィールのお客様相談室長として、カルビー株式会社お客様相談室長や日本菓子 BB 協会常務理事にて活躍された天野 泰守氏が就任し、顧客の行動履歴管理・VOC データベースとして汎用的に利用できるツールとしてジーネクストの「Discoveriez」が採用されました。

２．Discoveriez 導入の目的

これらの課題を解決するために、VOC を軸としたシステム構築の第一弾の施策として、以下を目的に 2024 年 7 月より段階的に「Discoveriez」の導入を開始しました。

1.顧客対応データの蓄積と統合（DB 化）

ブランドごとに分散していた問い合わせ情報を統合管理し、迅速かつ的確な対応を実現。

2.応対ステータスの可視化

問い合わせの進捗状況を一目で把握可能にし、応対品質の向上を目指す。

3.お褒めの言葉の社内見える化

顧客からのポジティブなフィードバックを製造現場で共有しモチベーション向上と品質改善を促進。

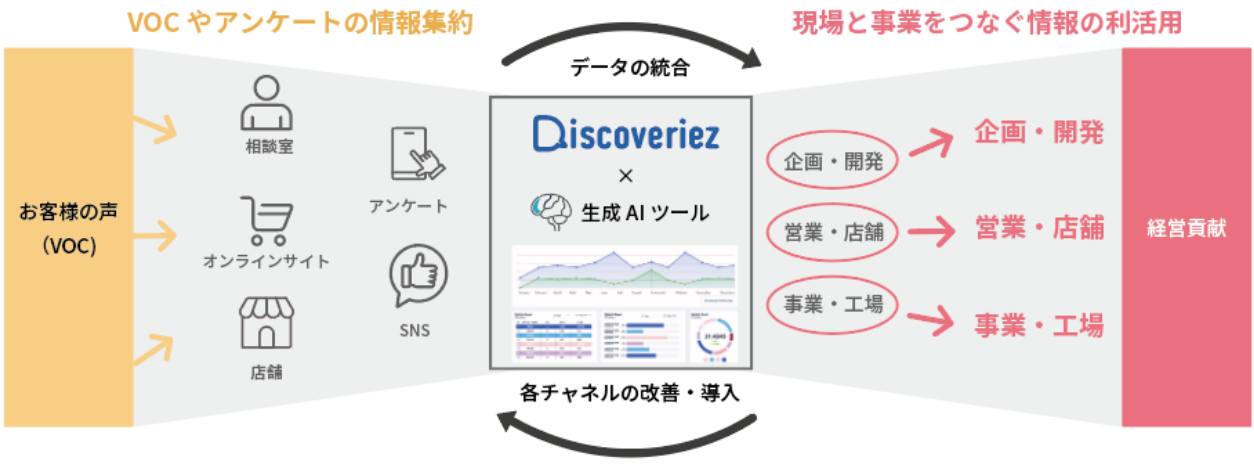
4.属人化の解消と品質統一

食品業界のノウハウを活用しつつ、効率的かつ最適なコストでの構築を実現。

３．今後の展望

プレジィールは、商品クレームだけではなく、今後は接客サービスへの改善に力を入れるため、蓄積した VOC データの分析を進めており、今後、生成 AI を活用しながら購入者のクレームを迅速にキャッチアップし「不満の解決」を行い、店舗スタッフがファン作りを積極的に行えるような、デジタルチャネルとリアル店舗の顧客接点の価値向上と企業全体の成長を支える「経営コックピットの構築」の基盤を整備し、経営貢献を目指しています。今回のシステム導入を起点に顧客中心の事業運営を更に進化させ、洋菓子業界におけるリーダー企業としての地位を強化していきます。

ジーネクストは、第二弾として連携ダッシュボード化の連携支援をしており、製造、店舗の最前線にも顧客の声の活用の文化を浸透させる取り組みも進めており、プレジィールとの取り組みを型化し、多様な業種・業態の中小企業における「顧客の声を経営戦略に活用する」ための DX を支援していきます。



【株式会社ジーネクストの概要】

本社所在地　　：東京都千代田区平河町 2-8-9 HB 平河町ビル 3F
代表者　　：代表取締役　村田　実
設立　　：2001 年 7 月
ウェブサイト　：https://www.gnext.co.jp/
サービスサイト：https://discoveriez.jp/

◇製品に関するお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト　担当：酒井、清澤
E-mail：info-ir@gnext.co.jp

以　上