



2021年6月21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 横治 祐介
(コード番号：4179 東証マザーズ)
問合せ先 取締役 CFO 三ヶ尻 秀樹
(TEL. 03-5962-5170)

『月刊コールセンタージャパン』への寄稿について

この度、CRM*実践、コールセンター構築・運営のための専門誌『月刊コールセンタージャパン』の7月号(2021年6月20日発行)に当社社員を含む複数名による執筆協力記事が掲載されましたので、お知らせします。全6回にわたる連載記事が掲載される予定で、本記事は第1弾となります。

近年、顧客対応業務は大きな変化に直面しています。電話における顧客対応は減少傾向にあるものの、メールやチャットのほか、SNSなどのデジタルツールを活用した様々なチャンネルで声が多く発信されるようになっており、その声の収集・分析と社内で迅速に共有することが以前にも増して求められています。ビジネスを展開するうえで、顧客の声は最大の資産であり、商品やサービスの展開・アップグレードには必要不可欠です。複雑化したチャンネルからの顧客の声の収集・分析と社内展開を迅速に行うためには、顧客対応におけるデジタル化への移行が欠かせません。最前線で顧客対応業務を遂行する担当者、顧客対応業務のデジタルシフト化をサポートするジーネクストが、現状を踏まえつつ、「新しい相談室の姿」を提言しています。

なお、連載記事の各概要については、当社HPにて随時アップデートいたします。

*Customer Relationship Management (カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)の略語であり、顧客満足度と顧客ロイヤルティの向上を通して、売上の拡大と収益性の向上を目指す経営戦略・手法のこと。

記事の概要は下記URLからご確認可能です。

<https://callcenter-japan.com/magazine/5343.html>

以上