



2021 年 6 月 25 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)

スマートフォン版ユーザーインターフェースの提供開始について

当社は、自社開発している顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」において、スマートフォンに適したユーザーインターフェースの提供を開始したことをお知らせいたします。今後は、スマートフォンでもより効率的且つプロアクティブな顧客対応業務の遂行及び顧客にとって最適な体験の提供をサポートするべく、サービスの向上と機能のさらなる拡充に努めてまいります。

記

1. スマートフォンからでも顧客対応業務が可能に

当社は、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応 DX（デジタルトランスフォーメーション）プラットフォーム「Discoveriez」を開発、提供しています。

「Discoveriez」は電話・メール・チャットなど様々なチャネルと連携できるため、これまでアナログで処理していた顧客の声をデジタル化し、VOC*の一元化を実現します。また、可視化した「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができることが高く評価されており、これまでに小売や食品メーカーを中心に数多くの大手企業への導入実績があります。

*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

近年、顧客対応業務は社内だけに限らず、出張先や移動中、リモートワーク先など様々な場所で、顧客対応業務の遂行や社内への情報共有が行われるようになっていきます。スマートフォンに対応したインターフェースの開発・提供を開始し、すでに、大手企業を含む様々な企業で導入・検討いただいております。スマートフォン上でより効率的且つプロアクティブに、また安全に業務を遂行できるよう、今後も引き続き、サービスの向上と機能拡充に努めてまいります。

2. スマートフォン版「Discoveriez」の主な特徴

- ・基本検索が簡単（膨大な案件数の中から、自分の見つけたい案件をすぐに検索できる）
- ・社内での案件共有が可能
- ・お客さまへのメール返信可能（お客さまからのお問い合わせに対してスマートフォンからでも返信できる）

- ・セキュリティ上の安全性確保
- ・その他、基本的な一連の業務フロー（案件複製 / 対応依頼 / メール返信 / 対応入力 / コメント / 承認 など）

以 上