

三井情報、三井不動産レジデンシャルリースにフルクラウド型コンタクトセンター基盤を導入 - デジタル技術で情報共有を高速化し、顧客対応の迅速化と顧客満足度向上を支援 -

三井情報株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:浅野 謙吾、以下 三井情報)は三井不動産レジデンシャルリース株式会社(以下 三井不動産レジデンシャルリース)に SaaS (Software as a Service) で構築した「フルクラウド型コンタクトセンター基盤(以下 本基盤)」を導入しました。本基盤ではジェネシスが提供するクラウド型コンタクトセンターソリューション「Genesys Cloud CX™」とセールスフォース・ドットコムのカスタマーサービスソフトウェアソリューション「Salesforce Service Cloud(以下 Service Cloud)」を含む複数の SaaS が連携しており、2020年12月から本番稼働しています。三井情報はコンタクトセンターの DX(デジタルトランスフォーメーション)化を推進しており、本基盤の導入により三井不動産レジデンシャルリースの対応の迅速化を実現しました。

三井不動産レジデンシャルリースは2018年に策定したグループ長期経営方針「Next Stage2025」の推進にあたり、デジタル技術による顧客の利便性向上と提供サービスの品質向上に取り組んでいます。この取り組みの一環で、従前より魅力ある賃貸住宅を創造するうえで課題と認識していたコンタクトセンターの対応履歴や契約内容の情報共有の改善策に、Service Cloud の導入を予定していました。三井情報は CRM とコンタクトセンターの構築経験や知見を活かし、三井不動産レジデンシャルリースの掲げる「いちばんに、住む人のこと」を支えるコンタクトセンターの在り方を共に考えた結果、日々変化する顧客のニーズに柔軟に対応可能なコンタクトセンターとして、Service Cloud と Genesys Cloud CX を連携させた本基盤が三井不動産レジデンシャルリースに採用されました。

■本基盤のポイント

- Service Cloud と Genesys Cloud CX を連携させることで顧客情報の管理と共有を加速
顧客からの受電時に過去の対応履歴や契約内容、居住物件・居室の重要情報等が即座に表示され、それらの情報を賃貸物件の運営部門やメンテナンス業者へ共有することで顧客のニーズに迅速に対応します。
- 定期的なアップデートでデジタル技術の活用を促進
本基盤ではカスタマイズを極力減らすことで、Service Cloud や Genesys Cloud CX が年3回以上提供する最新技術を柔軟に利用できるようにし、三井不動産レジデンシャルリースが目指すデジタル技術の活用を通じた顧客満足度向上を後押しします。
- SaaS を利用することでオンプレミスに比べてメンテナンスにかかる負荷が軽減
オンプレミス環境ではコンタクトセンターを構成する機器の管理や運用保守が必要でしたが、SaaS ではこれらの設備を「利用」するため、メンテナンス作業にかかる負荷が軽減されます。



三井情報では40年以上にわたってコンタクトセンターの構築を積み重ね、音声基盤だけでなくCRMと連携したソリューションの構築技術とナレッジを蓄積し、お客様の期待に応えてきました。三井情報は本基盤の提供を通じて今後も三井不動産レジデンシャルリースのデジタル技術の徹底活用を加速させ、顧客の利便性向上とコンタクトセンター含む提供サービスの品質向上を支援していきます。

以上

【関連ページ】

Genesys Cloud CX™製品ページ: https://www.mki.co.jp/solution/Genesys_Cloud.html

Service Cloud 製品ページ: <https://www.mki.co.jp/solution/salesforce.html>

【三井不動産レジデンシャルリース株式会社について】

本社所在地: 東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル

代表取締役社長: 疋田 武人

設立: 1986年4月

事業概要: 賃貸マンション等の商品企画、賃貸運営のトータルマネージメント
不動産有効活用コンサルティング全般、借上社宅管理代行

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社(MKI)はキャッチコピー『ナレッジでつなぐ、未来をつくる』を掲げ、ICTを基軸とした事業戦略パートナーとしてお客様のIT戦略を共に創り、デジタルトランスフォーメーションを支援しています。半世紀にわたり培った技術や知見の結実である“KNOWLEDGE”を活かし、お客様と共に価値を創造する「価値創造企業」として絶え間ない挑戦を続けていきます。

ホームページ: <https://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI及びロゴは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

三井情報株式会社

広報・CSV推進室

TEL: 03-6376-1008 E-mail: press-dg@mki.co.jp

【本製品サービスに関するお問い合わせ先】

三井情報株式会社

マーケット推進部第二推進室

E-mail: mki-info-dg@mki.co.jp