

事業計画及び成長可能性に関する事項について

2021年3月

株式会社ジーネクスト



お客様の声で世界を変える

目次

- 1 会社概要
- 2 当社の強み・特徴
- 3 事業環境
- 4 中期展望と成長戦略

Appendix

1 会社概要

2 当社の強み・特徴

3 事業環境

4 中期展望と成長戦略

Appendix

会社概要

社名	株式会社ジーネクスト [英語名 : G-NEXT Inc.]		
代表者	代表取締役 横治 祐介		
設立年月	2001年7月		
本社所在地	〒102-0072 東京都千代田区飯田橋4-7-1 ロックビレイビル5F		
資本金	396,137千円 (2020年12月末現在)		
役員構成	代表取締役 取締役CTO 取締役CFO 取締役(社外) 取締役(社外)	横治 祐介 大河原 麗偉 三ヶ尻 秀樹 渡辺 尚武 阿南 久	常勤監査役(社外) 監査役(社外) 監査役(社外) 執行役員営業部長 執行役員経営企画室長
事業内容	顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売 顧客対応データを活用したBI/AIの開発 ミャンマーにてIT関連のオフショア開発		
拠点	日本(東京)、ミャンマー(ヤンゴン)		
売上規模	531百万円(2020年3月期)		
従業員数	39名(2020年12月末現在)		
総資産	632百万円(2020年12月末現在)		

MISSION

「お客さまの声で 世界を変える」

顧客共創経営を実践する企業は、より顧客に選ばれ、

その集合体が、幸福な未来社会を創造する。

そして**日本の高度な顧客対応**を世界へインストールする。

G-NEXTは、**顧客対応DX**を推進することで、

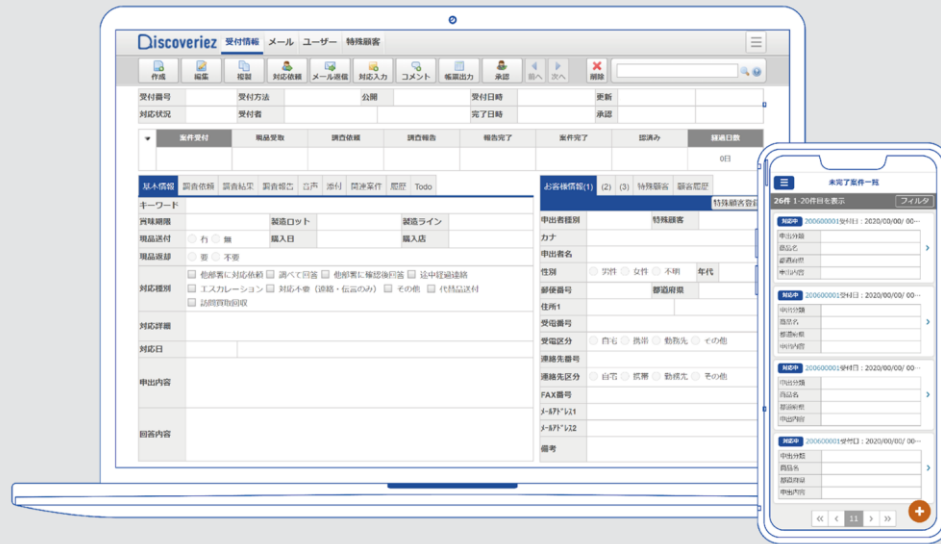
ミッションを実現してまいります。

*DX（デジタルトランスフォーメーション）：企業がデータやデジタル技術を活用し、組織やビジネスモデルを変革し続け、価値提供の方法を抜本的に変えること

「Discoveriez」の概要

顧客対応DXプラットフォーム

Discoveriez



VOC*が組織内に広がる

顧客対応内容が適切な人に適切な形で伝わる

使いやすいUI** /UX***を実現

簡単に設定が変更できる

基本機能

オプション機能



受付情報登録



お客さま情報登録
(個人情報管理)



メール機能



リスク検知



帳票出力



csv出力



集計分析



データベース
連携



FAQ
(ナレッジ)



スマートフォン
対応



販売店
検索機能



CTI
連携



オムニチャネル
対応



CRM他
システム連携

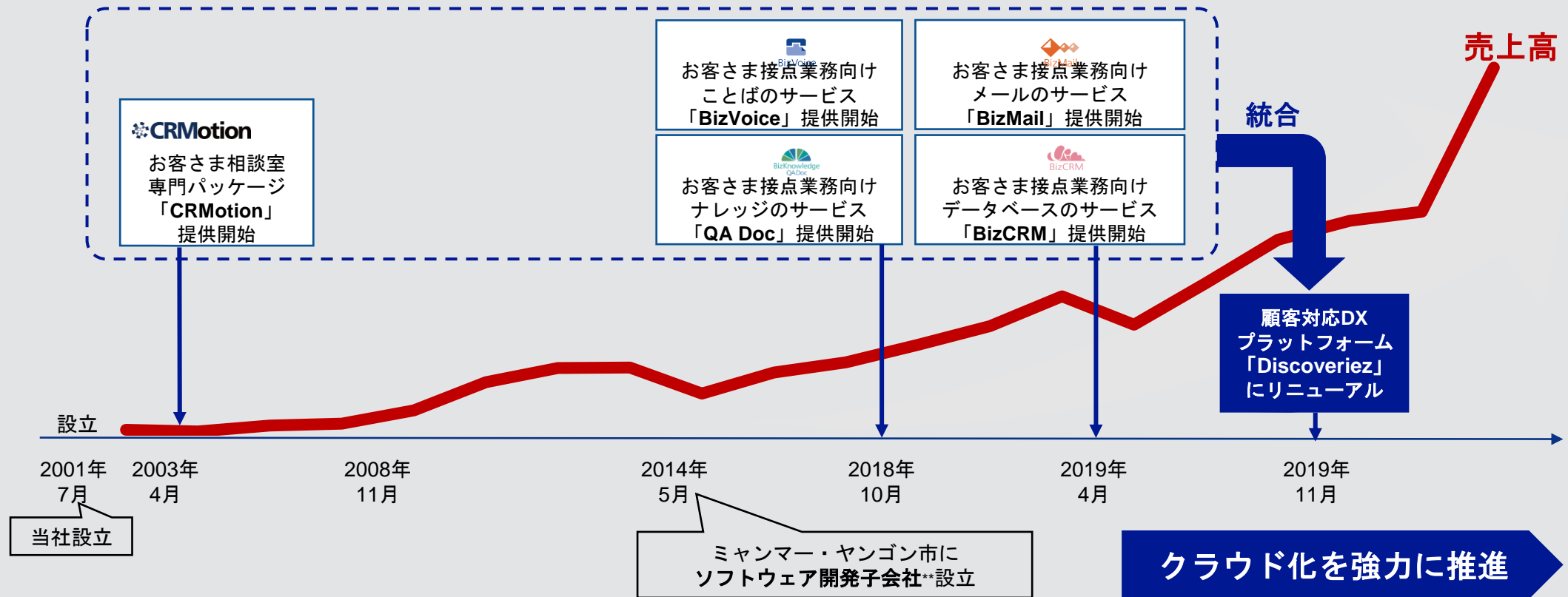
* VOCとは、「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと

** UIとは、User Interface(ユーザーインターフェース)の略語で、ユーザーがPCでやり取りをする際の入力や表示方法などの仕組みのこと。

*** UXとは、User Experience(ユーザーエクスペリエンス)の略語で、サービスなどによって得られるユーザー体験のこと

沿革

2019年11月、各サービスをクラウド型プラットフォーム「Discoveriez」に統合しクラウド化を推進



• 公益社団法人消費者関連専門家会議。企業や団体の消費者関連部門の責任者や担当者が集い、消費者志向経営を推進する活動を実施。会員企業数約600社、1980年の設立。

** G-NEXT Company Limited

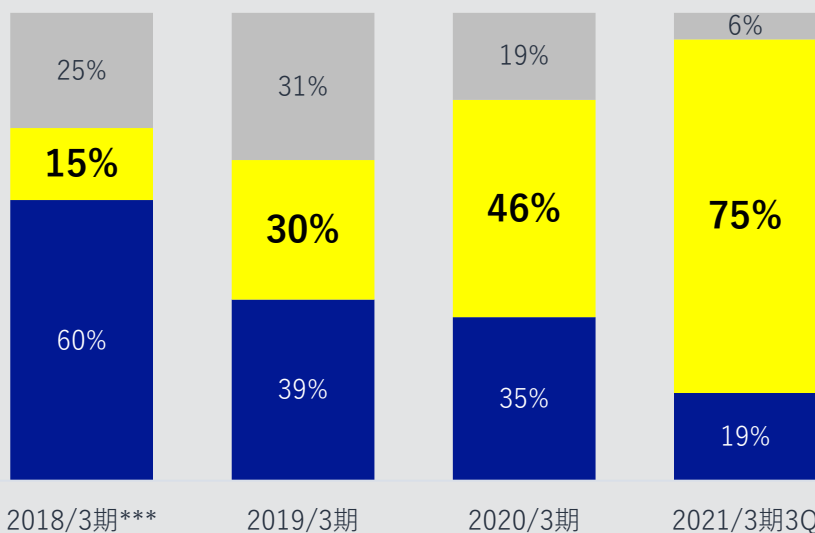
事業内容

事業内容は、「顧客対応DXプラットフォーム事業」の単一セグメントで下記の構成で事業を展開

- クラウド事業：収益の内訳は導入料+ライセンス利用料。クラウド事業の売上割合は急伸
- オンプレ事業：クラウド事業に注力かつ需要拡大のため、売上割合は減少傾向
- クラウド事業における全体売上のフロー売上比率は約84%を占める（2021年3月期第3四半期累計期間*）
売上構成比の推移

提供サービス

■ オンプレ事業 ■ クラウド事業 ■ その他**



顧客対応/社内情報の管理プラットフォーム「Discoveriez」

提供経路

クラウド事業

「Discoveriez」のクラウド型提供

インシデント/クレーム情報、
顧客管理（CRM）に関する情報
フローの一元管理と顧客の声からの
発見をサポート

導入料+ライセンス利用料による
収益モデル

オンプレ事業

「Discoveriez」の
オンプレミス****型提供

導入料+メンテナンス・保守費用に
よる収益モデル

****ユーザーの施設の構内に機器を設置してシステムを導入・運用すること

* 2021年3月期第1四半期会計期間のフロー売上比率は約76%、同第2四半期会計期間のフロー売上比率は約81%

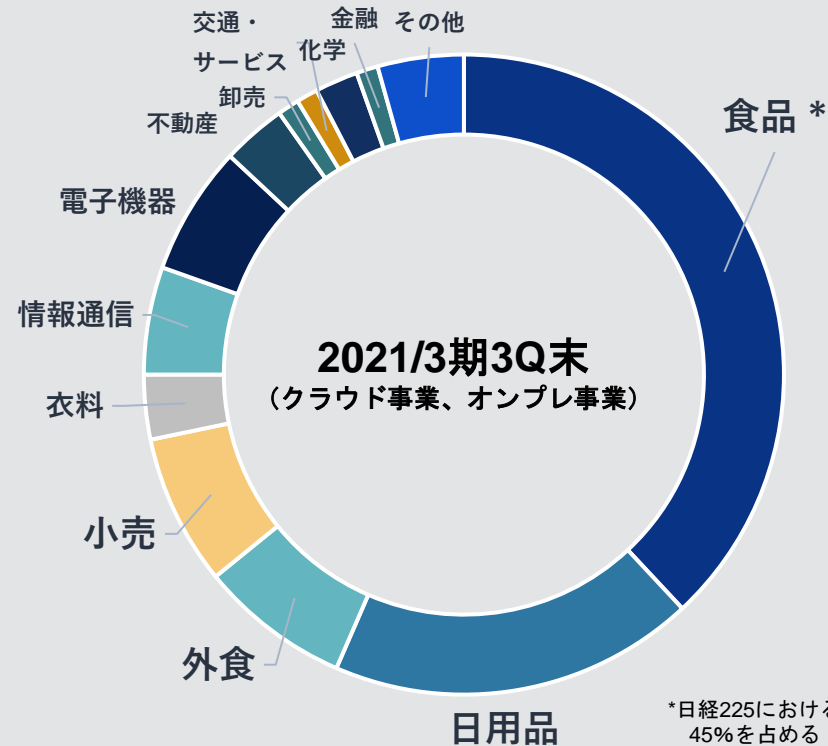
** オフショア事業（受託開発）、コンサルティング等

*** 単体決算

顧客の属性（業種別）

各業種・業界のリーディングカンパニーを支援
 安心・安全を求められる食品・日用品・外食業界が全体の約7割を占める

顧客業種別社数構成比



*日経225における食品業界採用銘柄の45%を占める（2020/12/18現在）

主な顧客例

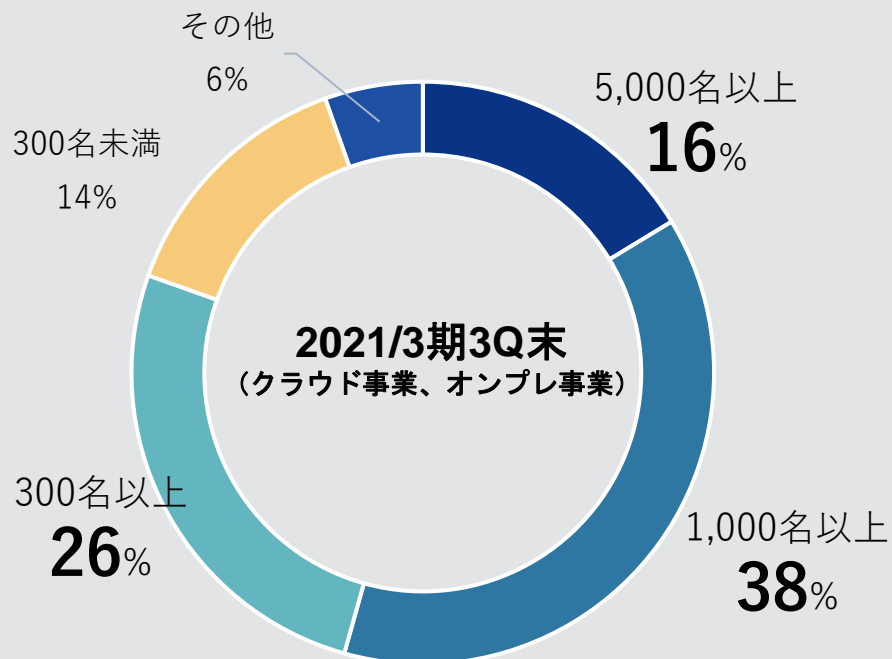


(五十音順)

顧客の属性（企業規模別）

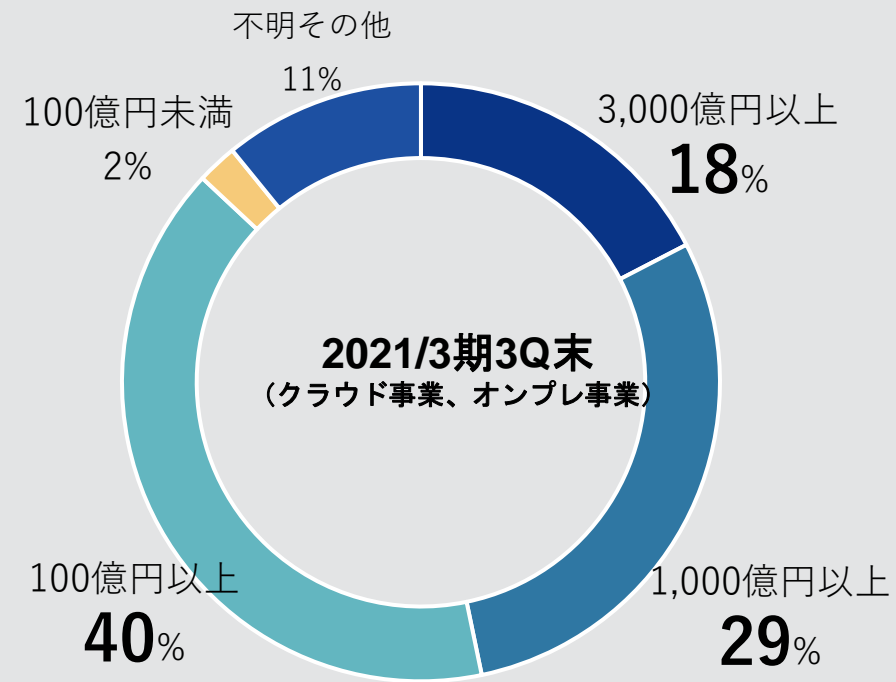
大規模な企業が主たる顧客で、**高い継続率***で活用

顧客従業員別社数構成比



従業員300名以上の企業が顧客のおよそ**80%**

顧客売上規模別社数構成比



売上規模100億円以上の企業が顧客のおよそ**90%**

* クラウド事業における解約件数は、2020年3月期で0件、2021年3月期第3四半期累計期間で1件となっております。

サービス提供図

売上は「Discoveriez」の導入料とライセンス利用料で構成
一部契約においては協力会社を経由する方式を採用



*当社システムの導入支援、保守・運用サポート等の経験豊富な知識・技術を持つSier等

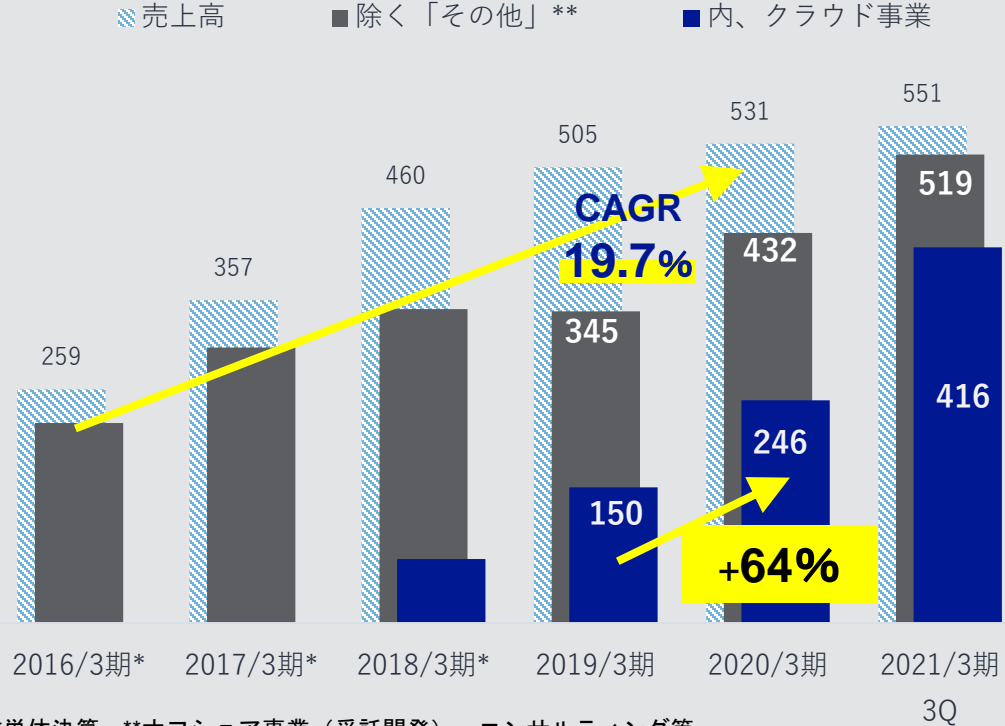
業績推移

クラウド事業は2019/3期から2020/3期にかけて**6割超の増収**

2021/3期3Qは、売上増加、及びクラウドサービスの開発一巡によりこれまで個別案件毎に発生していた開発工数が削減され売上原価が低減したことから利益も伸長し**黒字化**

売上高の推移

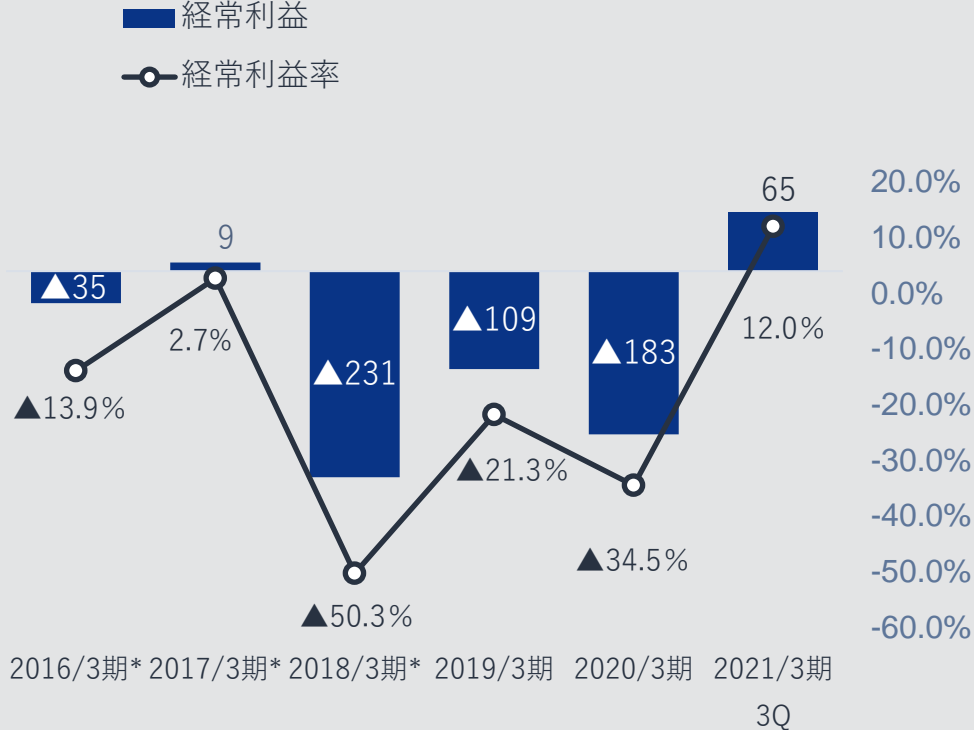
(百万円)



*単体決算 **オフショア事業（受託開発）、コンサルティング等

経常利益・同利益率の推移

(百万円)



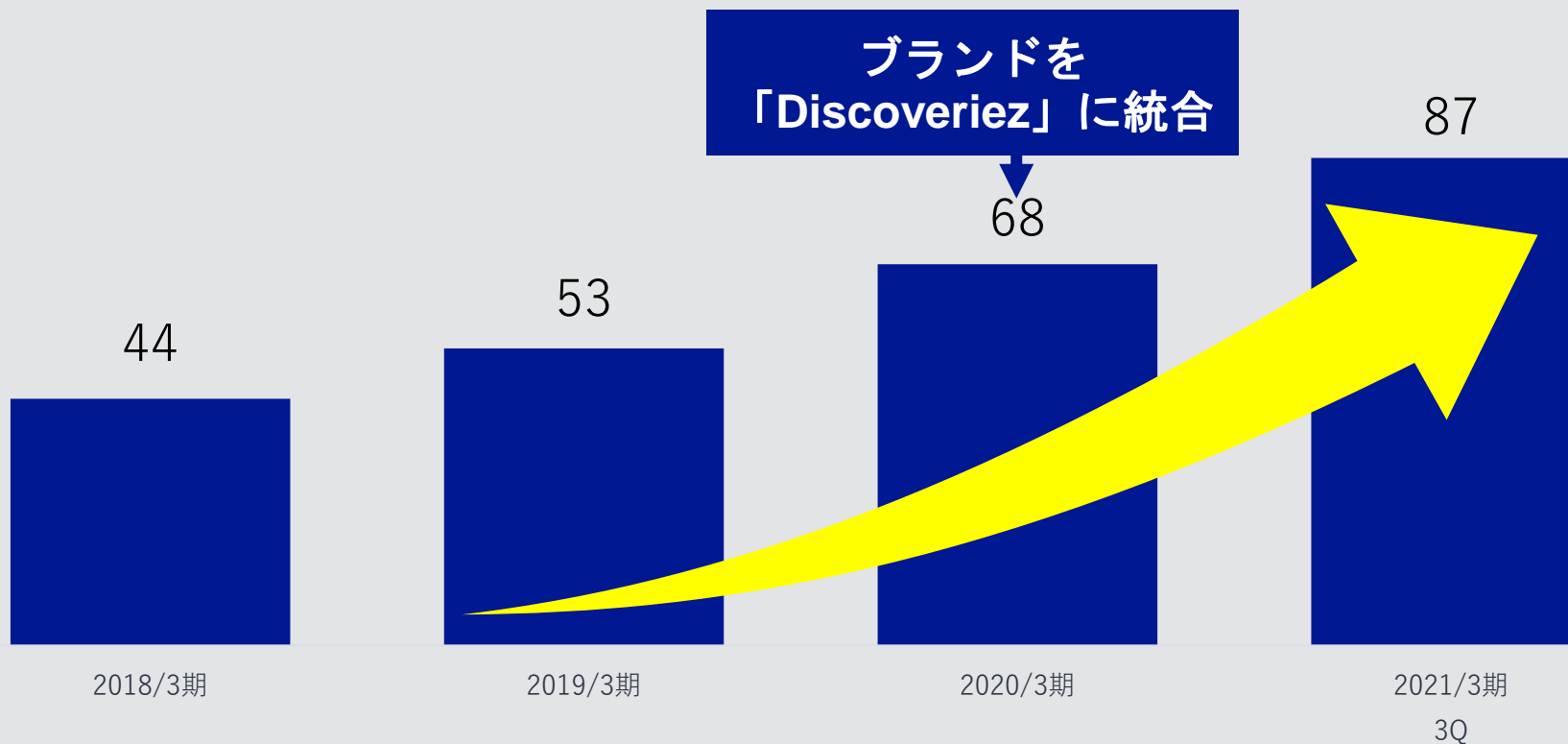
導入件数の推移

2020/3期に種々の顧客対応システムを「Discoveriez」に統合。

需要はオンプレからクラウドへ。

2021/3期3Q時点の累積導入件数は87件に到達。

累積導入件数の推移



- 1 会社概要
- 2 当社の強み・特徴
- 3 事業環境
- 4 中期展望と成長戦略

Appendix

当社のプラットフォームの強み・特徴

「Discoveriez」で企業のDX化を促進し、企業価値向上に貢献



経営者・従業員・取引先等、
企業をとりまくステークホルダーに対し、
顧客対応領域にフォーカスした機能をワンストップで提供

電話・メール・チャットなど様々なチャネルに対応し、
VOCの一元化を実現

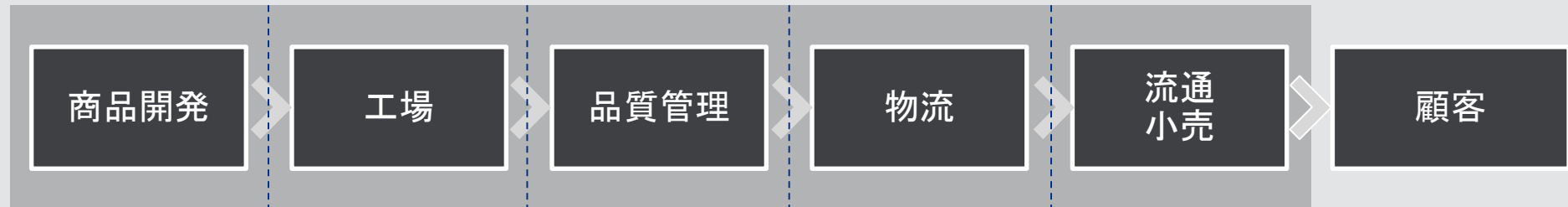
「顧客の声」から経営課題を設定でき、
全社で統一された危機管理・品質管理ができる

当社のプラットフォームの強み・特徴

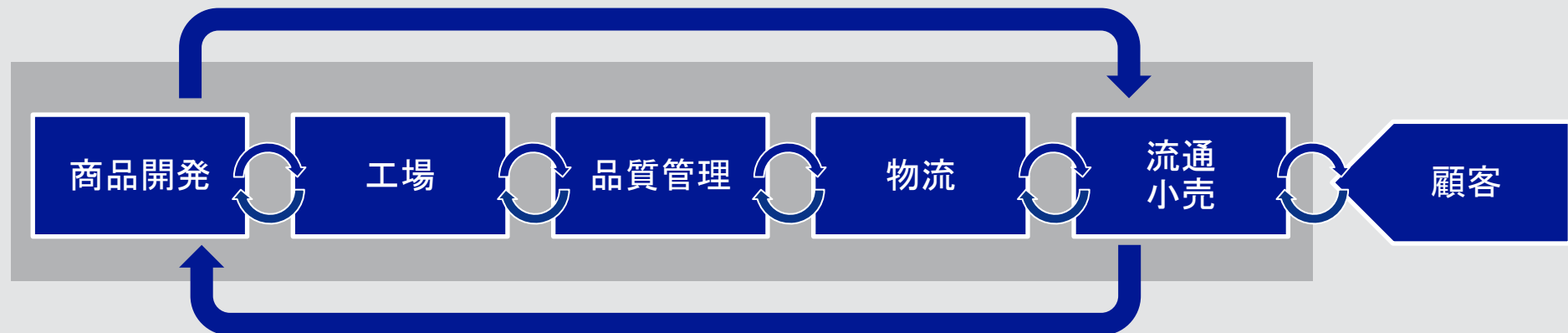
特徴1

経営者・従業員・取引先等、企業をとりまく ステークホルダーに対し、
顧客対応領域にフォーカスした機能を ワンストップ で提供

部分最適



顧客起点
全体最適

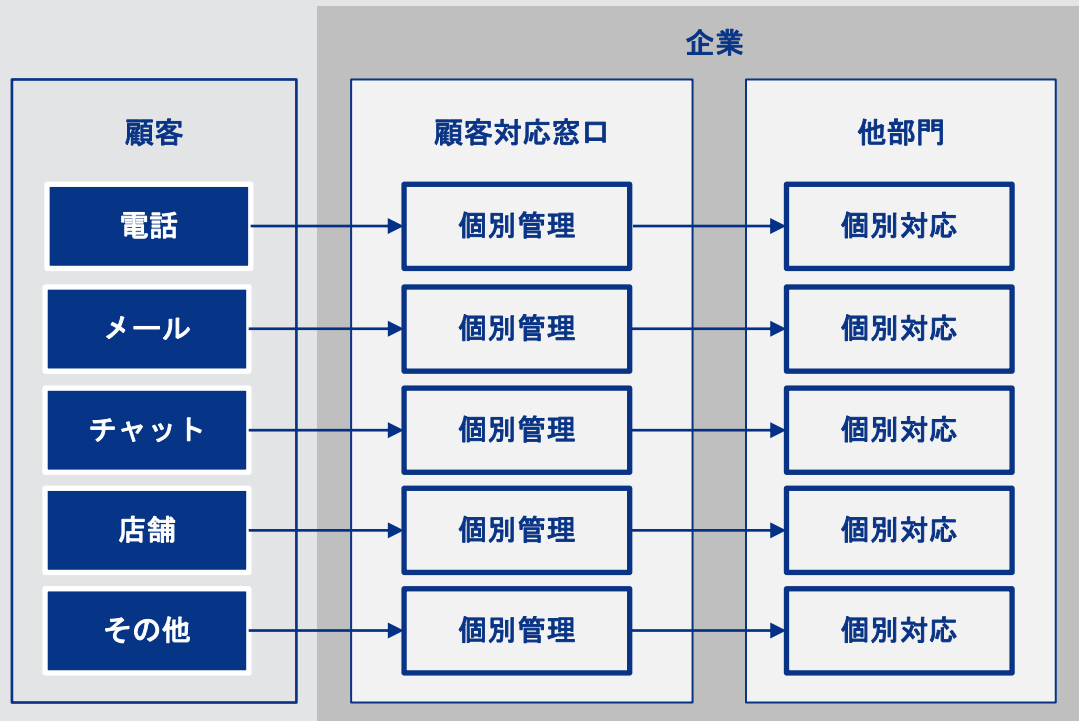


当社のプラットフォームの強み・特徴

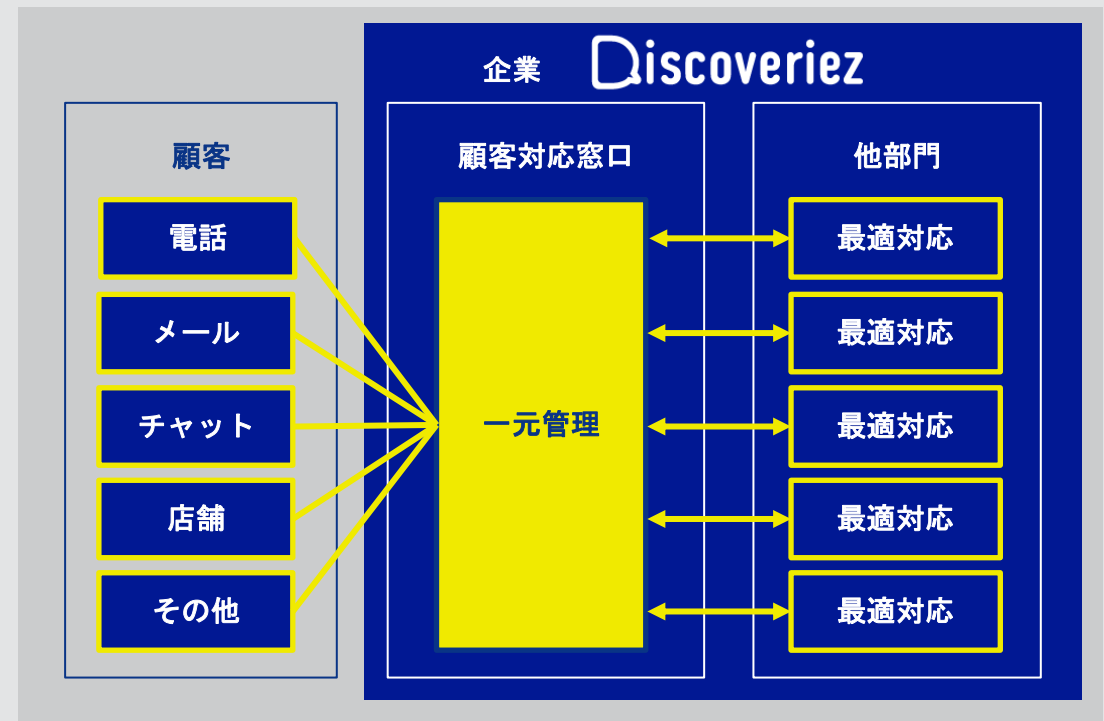
特徴2

電話・メール・チャットなど様々なチャネルに対応し、**VOCの一元化を実現**

部分最適型



全体最適型



当社のプラットフォームの強み・特徴

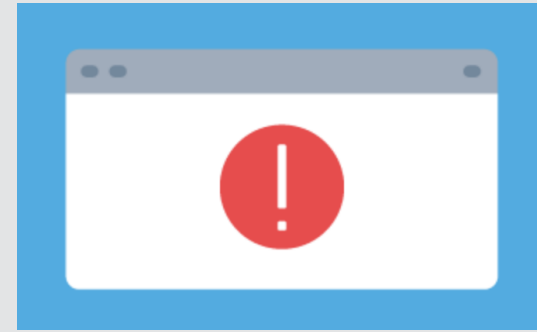
特徴3

「お客さまの声」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



お客さまの声を経営に生かす（可視化）

「Discoveriez」は「新商品の改善・発見」をサポート。横串・双方向性の仕組みによる運用フローの改善可視化により、お客さまの声を生かす体制を構築。



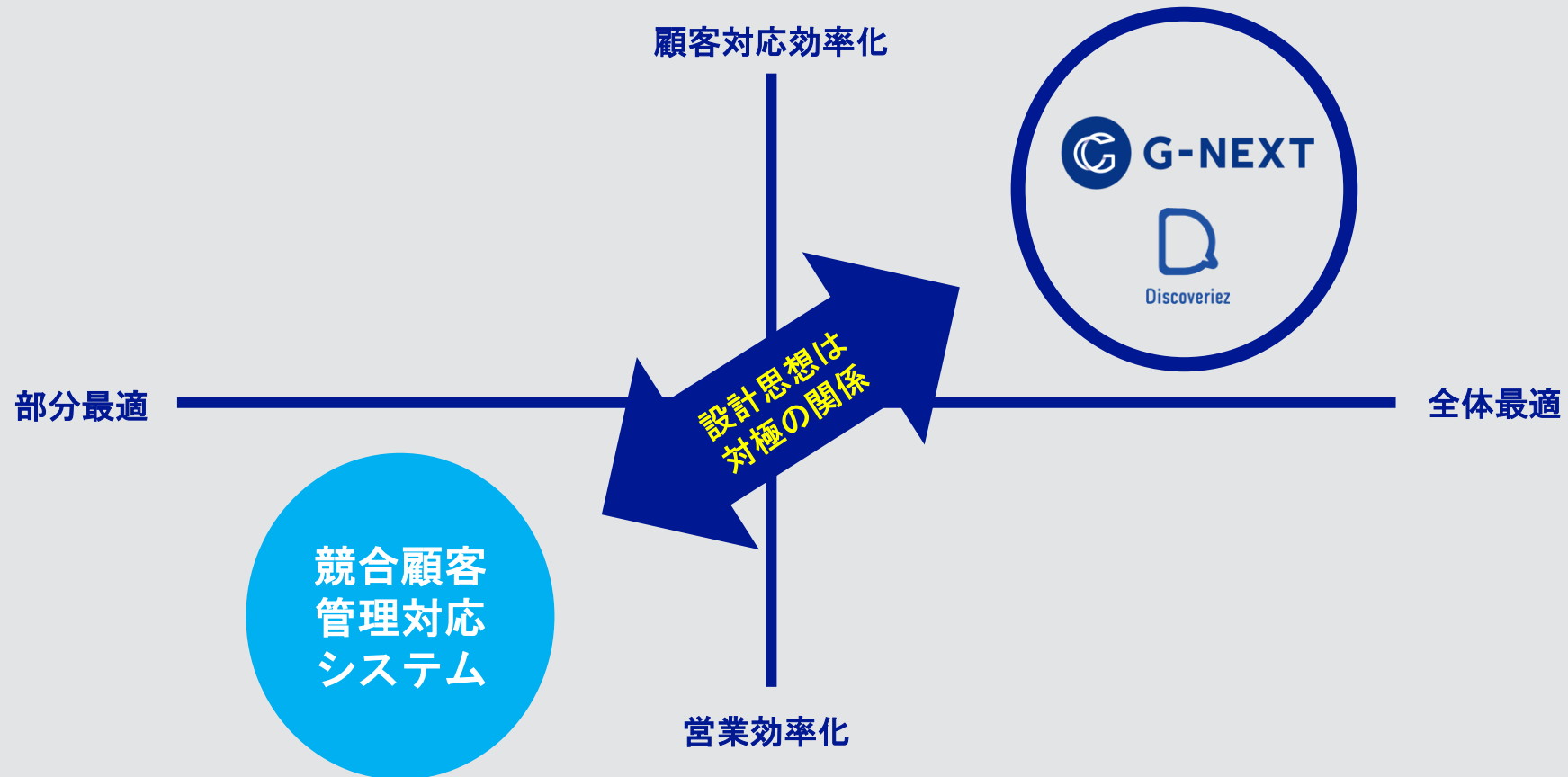
経営にまつわる重大なリスクを防ぐサポート

「Discoveriez」は重大インシデントが会社に甚大な被害を与える前に、リスクを小さな段階で摘み取るノウハウを提供。インシデント対応における顧客の離反を防ぎ、クレーマーからファンへの転化を促進。

当社のプラットフォームの強み・特徴

ポジショニングの強み

顧客対応に焦点を当て、ユーザー目線に立ち、全体最適を志向する「Discoveriez」は、
競合の顧客管理システムと設計思想という観点で対極の関係



1 会社概要

2 当社の強み・特徴

3 事業環境

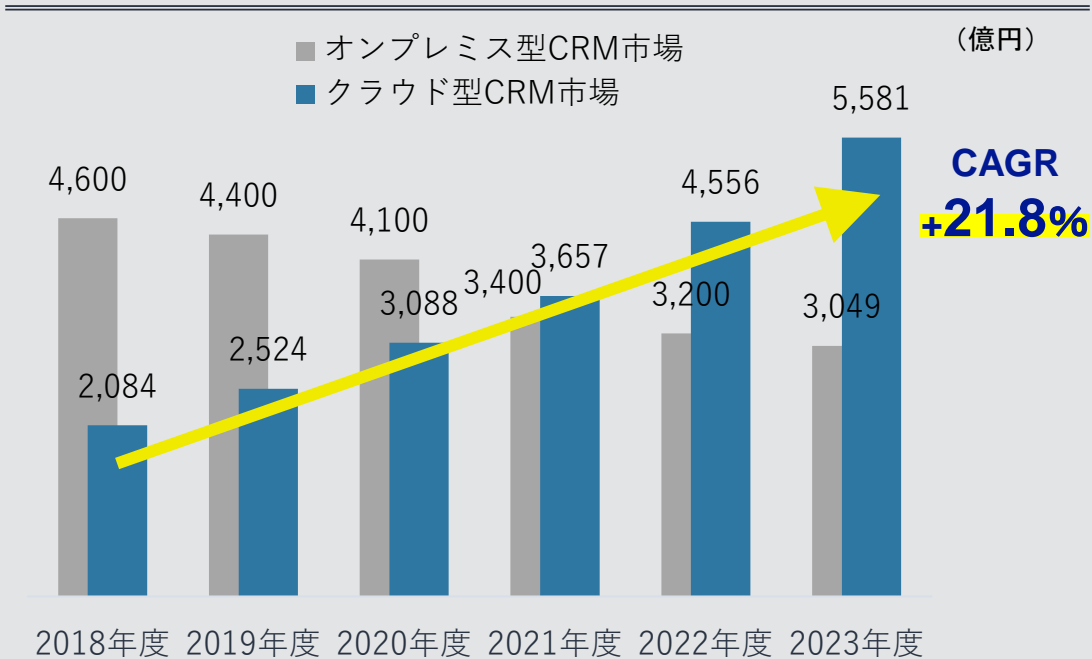
4 中期展望と成長戦略

Appendix

国内CRM市場及び国内クラウド基盤(IaaS/PaaS)市場

国内CRM市場は約7,000億円で推移。2021年にはクラウド型のウエイトがオンプレミス型を抜き、4,000億円程度の市場規模になるとの観測。国内クラウド基盤市場は、年率25%超の成長が見込まれる。

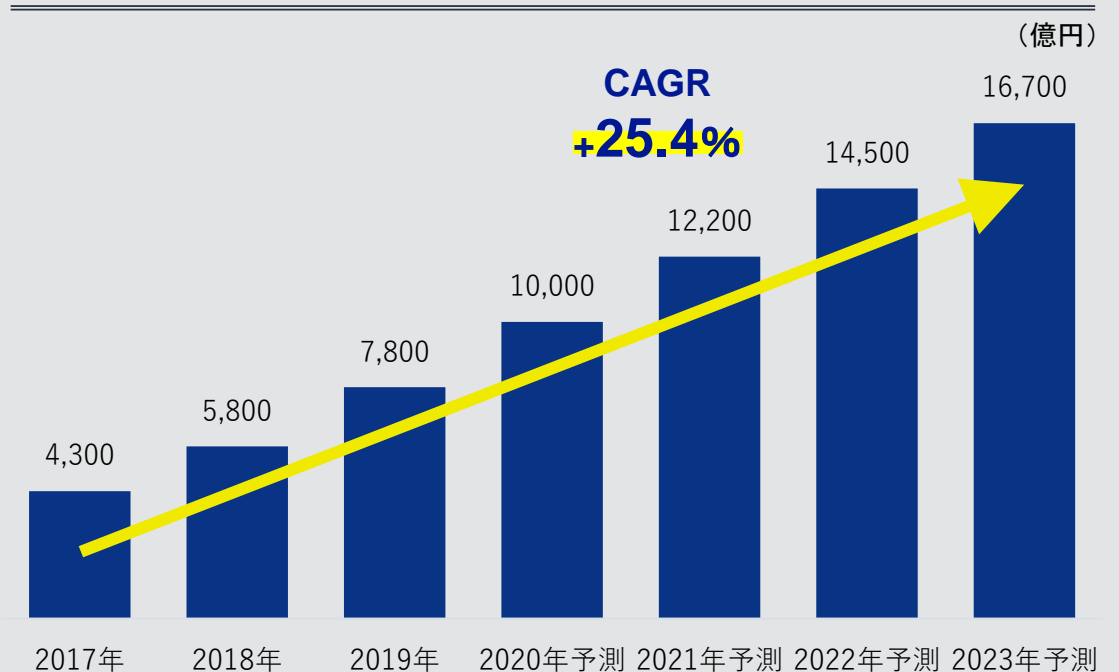
国内CRM*市場見通し



(出所) デロイトトーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望2020 クラウド型CRM市場編 (第4版)」(2020/3/2) (<https://mic-r.co.jp/mr/01800/>)

*CRM : Customer Relationship Management (顧客管理システム) の略

国内クラウド基盤(IaaS/PaaS**)市場見通し



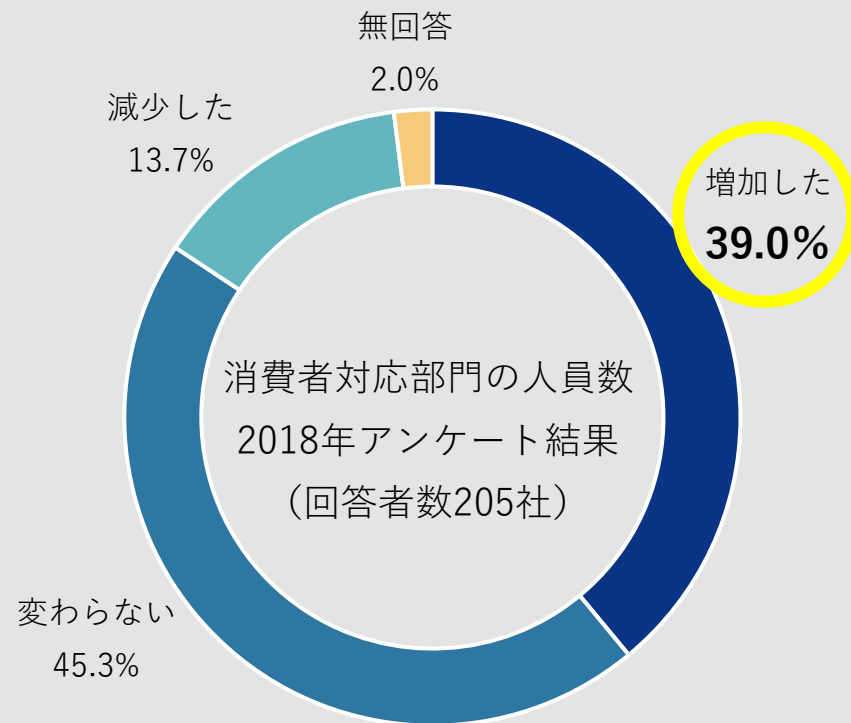
(出所) 矢野経済研究所「クラウド基盤(IaaS/PaaS)サービス市場に関する調査」(2020/5/12)

** IaaS : Infrastructure as a Serviceの略。インターネット経由での情報システム基盤サービス提供
PaaS : Platform as a Serviceの略。ソフトウェアをインターネット上のサービスとして遠隔利用できるようなしたもの

消費者対応部門の状況

企業の消費者対応部門は受付件数の**増加**や対応内容の**複雑化**などに直面。人手不足の中でも担当者増員で対応するケースも少なくなく、**多様な情報処理対応**が求められてきている

求められる消費者対応部門の高度化



増員理由

- ・ 受付件数の増加
- ・ 対象商品・対象事業の増加
- ・ 対応内容の複雑化や対応品質向上に向けて、1件当たりの対応時間が増加
- ・ 消費者情報の積極的活用など、従来に比べて対応部門の機能が高度化
- ・ フリーダイヤルやEメール、SNSなど、アクセスルートの増加

(出所) ACAP「企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書」(2019年1月17日ACAP研究所)

消費者対応部門への高い期待値

顧客満足度向上に向けて、消費者対応部門への期待は大きい
同時にインシデント対応や危機対応への対応としても**消費者対応部門の重要性は高い**

ACAP加盟企業の消費者志向経営アンケートにみる取り組み状況

消費者対応部門に求められる期待値 (205社の上位5回答)

消費者の苦情・問合せ・相談等への対応を通じて顧客満足に結びつける

93.7%

不具合点の早期発見を改良に結び付ける等、リスクマネジメントの一端を担う

82.9%

消費者の要望を掴み、商品・サービスの質的向上や開発に貢献する

79.0%

情報を分析し、迅速・的確に関連部署に伝達し活用を図る

76.1%

対応を通じて顧客満足度を高め、再購入に結び付ける

75.1%

消費者志向経営のモデルとなる活動の実施状況 (205社の上位5回答)

緊急事態(リコール等)発生時、速やかに関連部門が連携し、被害の拡大防止や被害者救済を行う

72.7%

消費者被害が予想される場合、遅滞なく消費者や行政機関へ通知する

72.7%

消費者関連法規の遵守を徹底している

64.9%

公益通報窓口が社外に設置され、機能している

53.7%

商品・サービスの内容や取引方法、安全や環境等に関する情報を、わかりやすく提供している

50.7%

(出所) ACAP「企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書」(2019年1月17日ACAP研究所)より当社作成

- 1 会社概要
- 2 当社の強み・特徴
- 3 事業環境
- 4 中期展望と成長戦略

Appendix

中期展望

持続的な成長と企業価値の向上を目指し
市場を開拓するリーディングカンパニーへ

ウィズコロナ/アフターコロナ時代に対応した顧客対応のDX化を支援し、独自の存在感を確立

成長戦略

- 1 新規契約件数拡大
- 2 契約単価向上
- 3 利用シーン拡大

ウィズコロナ/アフターコロナ禍での当社の社会的意義

企業における顧客対応が経営に及ぼす影響度が高くなってきている昨今、
当社は顧客対応のDX化支援を通じて、企業活動の円滑な運営をサポート

想定される新たな社会構造



企業の業務スタイルはテレワークの活用が一般的になり、企業内での情報共有が希薄化



企業は効率性重視から持続可能性重視 (ESG、SDGsに対する意識強化) に転換

顧客対応の新たな課題

- ・顧客対応についてのナレッジ不足深刻化
- ・情報連携の弱体化とリスク感知力の低下進行

顧客対応のDX化
支援を通じ

独自の存在感
確立へ

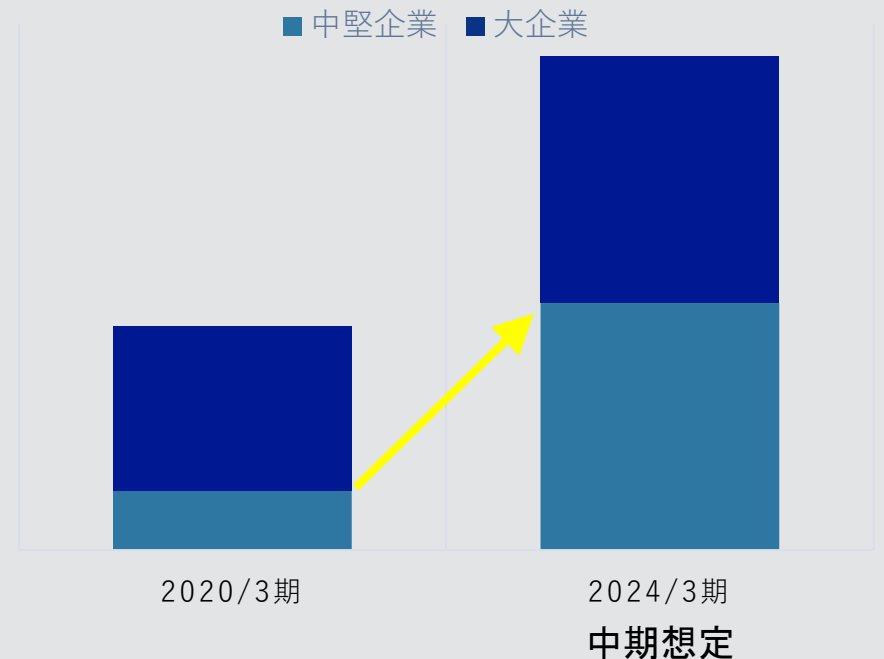
1. 新規契約件数拡大

業界団体ネットワークを拡大することで他業界への導入とシェア拡大、ライト版を2021年秋頃を目途に提供開始することで、中堅企業を中心とした新規取引先拡大を目指す

アクションプラン

業界団体加盟数拡大	紹介案件の拡大継続
「Discoveriez」のライト版	<ul style="list-style-type: none">標準化により開発コストを抑制中堅企業への拡大
営業力の強化	<ul style="list-style-type: none">専任営業スタッフの設置協力会社のさらなる開拓
ネットワーク効果の積極的な取り込み	一元管理に向けた「Discoveriez」のシステム上の特徴を活かして、導入企業の取引先やFC(フランチャイズ)全体に波及するよう積極的に働きかける
販売チャネルの拡大	<ul style="list-style-type: none">販売代理店の拡大ネットマーケティングの活用

顧客の売上高内訳（企業規模別）



2. 契約単価向上

大企業を中心とした取引拡大を引き続き実行
(大企業の複雑な業務オペレーションにも対応可能)

追加オプション機能による販売単価の向上 (アップセル・クロスセル)

「Discoveriez」案件当たり平均販売価格*の推移

* 案件当たり平均販売価格 = 売上高 (除く「その他」) / 案件数
2016/3期 = 1として指数化



リリース済みオプション一覧

- ・ 音声認識機能
- ・ 店舗検索機能
- ・ メールサジェスト機能
- ・ スマートフォン対応

リリース予定オプション一覧

追加オプションによる機能拡充

- ・ 2021年冬頃 : リスク情報アラート機能の強化
- ・ 2022年予定 : 顧客対応業務のFAQサポート機能
- ・ 2022年予定 : 顧客対応方法のサジェスト機能

リリース予定開発一覧

他システム連携強化による利便性の向上

- ・ 2021年夏頃 : SMS連携 / Slack・Teams連携
- ・ 2022年予定 : Salesforce連携 / ERP連携

3. 利用シーン拡大

VOCをデータベースとした新サービスの提供やCRM以外の用途拡大を積極的に行い、
市場拡大を目指す

新用途

実施時期等

企業内の株主対応

2021年中にサービスリリース予定。継続的に販売強化。

従業員の声の分析

導入事例あり。サービス強化し2021年中にリリース予定。

サプライチェーンワークフロー管理

導入事例あり。継続的に販売強化。

高利便性の入院患者管理

2021年3月より効果検証として導入予定。

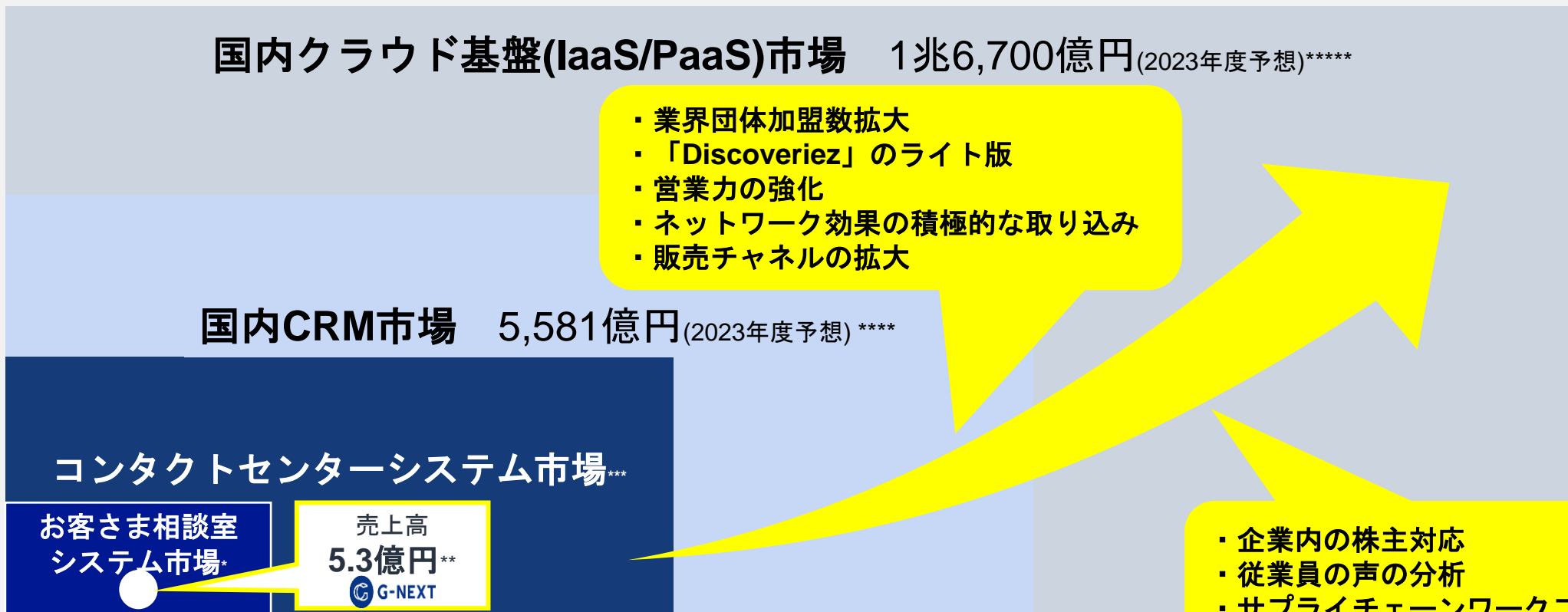
顧客対応DXプラットフォームとしての可能性

企業(組織)にとって、これからの顧客対応とは、営業活動におけるサービスの一環から
企業経営の行方を左右する重大なマネジメントイシューへと重要度が上昇



ターゲット市場イメージ図

コンタクトセンターシステム市場へ積極的な営業により新規契約社数拡大を狙い
さらに利用シーンの拡大により、CRMやクラウド基盤市場での一部シェア取得を目指す



* お客さまの様々な問い合わせ・クレーム・ご意見などを受け付ける窓口で、企業を代表して解決する部署や組織が利用するシステムの市場

** 2020年3月期の実績値

*** 電話をはじめ、チャットやメール、SNSなどさまざまな経路を使って顧客とのコミュニケーションを行う部署や組織で利用するシステムの市場

**** デロイト トーマツ ミック 経済研究所「マーテック市場の現状と展望2020 クラウド型CRM市場編(第4版)」(2020/3/2) (<https://mic-r.co.jp/mr/01800/>)

***** 矢野経済研究所「クラウド基盤(IaaS/PaaS)サービス市場に関する調査」(2020/5/12)

事業等のリスク

企業の成長に影響する 事業上のリスク	顕在化の 可能性・時期	顕在化した 場合の影響	対応策
<p>◆ 創業者への依存リスク</p> <p>✓代表取締役（横治）は創業来、業務に深く関与</p> <p>✓その業務システムに関する豊富な知識と経験を有し、経営戦略の構築や実行に際し、重要な役割</p>	低／不明	大	<ul style="list-style-type: none"> ・ 創業者に依存しない体制を構築すべく、経営体制の整備を促進 ・ マネジメント層の採用を積極的に進め、権限移譲を促し、組織体制の強化を推進
<p>◆ 競争激化リスク</p> <p>✓絶えざる技術革新による競合との競争激化の可能性</p> <p>✓小規模組織における人材獲得・育成の困難さ</p>	中／中長期	大	<ul style="list-style-type: none"> ・ エンジニアの採用・育成に努めるとともに、技術的な知見・ノウハウの取得に注力 ・ IPO時に調達する資金は「Discoveriez」の機能強化や開発部門の採用費用に使用の予定

*上記は成長の実現や事業計画の遂行に影響する主要なリスクを抜粋し掲載しています。
その他のリスクは、有価証券届出書等の「事業等のリスク」をご参照ください。

重要な経営指標

- 成長性に影響する事業KPI：新規導入件数
- 成長性をチェックする財務KPI：売上高
- 収益性・効率性をチェックする財務KPI：営業利益、営業利益率

重視する指標の推移

(単位：千円)

期間		2019年3月期	2020年3月期	2021年3月期 第3四半期 連結累計期間
売上高		505,294	531,252	551,058
営業利益又は営業損失(△)		△104,662	△178,382	65,421
クラウド事業	新規導入件数*	4	12	19
オンプレ事業	新規導入件数*	5	3	0

*なお、2021年3月期通期における新規導入件数は30件前後の見込みです。

投資計画

IPOによる調達資金の使途 (2021年4月~2023年3月)

開発費用

1.3億円

クラウドの基盤開発への先行投資は終了しており、今後は年間予算枠の範囲内でスマートフォン対応や音声認識等の要素技術の研究などの強化に充当

人件費・採用費

1.2億円

広告宣伝費

1.8億円

2021/3期3Q時点の財務状況

現預金	4.5億円
有利子負債	3.0億円
自己資本	2.2億円
自己資本比率	35.6%

成長シナリオ



- 1 会社概要
- 2 当社の強み・特徴
- 3 事業環境
- 4 中期展望と課題

Appendix

沿革

年月	内容
2001年 7月	コンピュータシステムの設計及び維持管理、導入保守に関する運用管理、データベースの設計、企画、開発及び提携業務並びにデータベース構築のコンサルティング、ソフトウェアの開発及び販売を目的に東京都新宿区神楽坂三丁目4番1号に有限会社ジーネクストを設立（資本金 3,000千円）
2003年 4月	お客さま相談室専門サービス「CRMotion」を提供開始
2005年 4月	有限会社ジーネクストから株式会社ジーネクストに商号変更
2012年 4月	本店所在地を東京都千代田区飯田橋四丁目7番1号へ移転
2014年 5月	ソフトウェアの開発を目的にミャンマー連邦共和国ヤンゴン市に連結子会社G-NEXT Company Limitedを設立（資本金 25,300USD）
2018年10月	顧客接点業務向けサービスとして、ナレッジのサービス「QA Doc」を提供開始 顧客接点業務向けサービスとして、音声認識のサービス「BizVoice」を提供開始
2019年 4月	顧客接点業務向けサービスとして、顧客管理サービス「BizCRM」を提供開始 顧客接点業務向けサービスとして、メール返信文自動サジェストサービス「BizMail」を提供開始
2019年11月	「CRMotion」、「BizCRM」、「QA Doc」、「BizVoice」、及び「BizMail」を統合して顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」にリニューアル

財務ハイライト

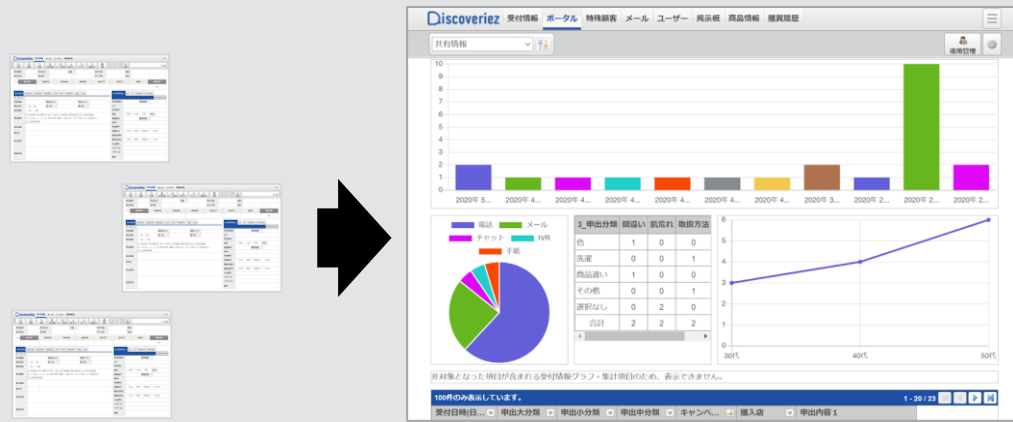
決算年月 (*単体決算)		2016年3月*	2017年3月*	2018年3月*	2019年3月	2020年3月	2021年3月 3Q
売上高	(千円)	259,040	357,980	460,200	505,294	531,252	551,058
経常利益又は経常損失 (△)	(千円)	△35,987	9,687	△231,331	△109,902	△183,480	65,921
親会社株主に帰属する当期 (四半期) 純利益又は親会社株主に帰属する当期純損失 (△)	(千円)	△35,659	9,507	△245,421	△110,064	△184,433	56,607
資本金	(千円)	40,000	45,000	87,500	99,900	263,550	396,137
発行済株式総数	(株)	400	900	1,140	2,404,000	3,222,250	3,732,200
純資産額	(千円)	13,334	27,841	△157,579	△238,998	△96,449	225,727
総資産額	(千円)	182,462	199,775	173,414	187,916	242,871	632,974
1株当たり純資産額	(円)	33,335.44	30,935.17	△138,227.79	△99.73	△30.09	60.40
1株当たり当期 (四半期) 純利益又は1株当たり当期純損失 (△)	(円)	△60,367.82	11,880.28	△241,358.57	△46.44	△63.49	17.14
自己資本比率	(%)	7.3	13.9	△90.9	△127.6	△39.9	35.6
自己資本利益率	(%)	—	46.2	—	—	—	24.8
営業キャッシュ・フロー	(千円)	—	—	—	△137,098	△119,604	—
投資キャッシュ・フロー	(千円)	—	—	—	△2,904	△2,210	—
財務キャッシュ・フロー	(千円)	—	—	—	123,063	233,095	—
現金及び現金同等物の期末残高	(千円)	—	—	—	14,479	125,657	—
従業員数	(人)	20	26	19	29	39	39

※当社は2019年3月29日付で普通株式1株につき40株の分割、2020年12月22日付で普通株式1株につき50株の分割を行っております。2019年3月期の期首に当該株式分割が行われたと仮定して、1株当たり純資産額及び1株当たり四半期純利益又は1株当たり当期純損失金額 (△) を算定しております。

「Discoveriez」の特徴

「Discoveriez」の特徴-1

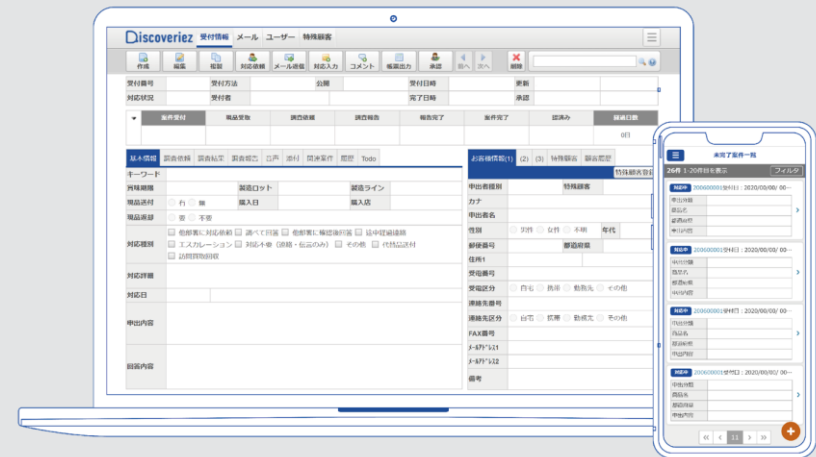
① VOCが組織内に広がる



顧客からの声を
キャッチアップ&共有

視覚的にも分かりやすく
声の活用を加速することができます。

② 直感的に使いやすい画面



使いやすさ・安定性

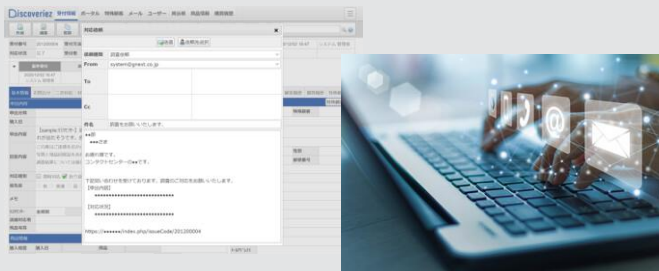
- ・オペレーターの重要なアクションを支援するシンプルなUI
- ・次作業への画面読み込み時に画面が重くならないように、ウィンドウが素早く動き、体感的にストレスを感じずに動くUX

「Discoveriez」の特徴

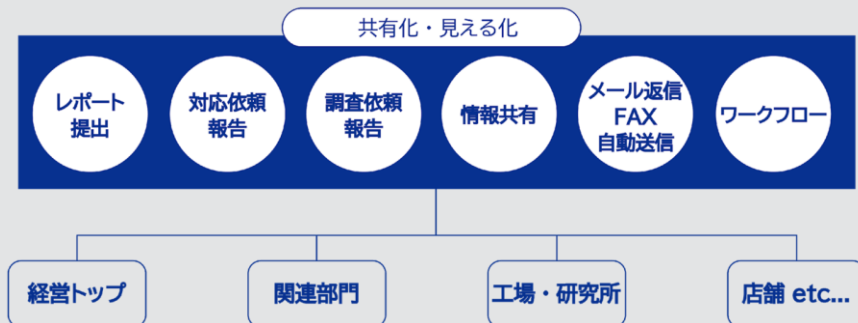
「Discoveriez」の特徴-2

③ 顧客対応内容が適切な人に適切な形で伝わる

「Discoveriez」の中で簡単に対応依頼。



組織を横断して横串で情報連携。縦組織による情報断裂を解消。



④ リスクマネジメント

リスクアラート機能により、商品やサービスの重大リスクを可視化。



⑤ 簡単に設定が変更できる

豊富な連携実績

「Discoveriez」と、他の業務システムとAPI等で連携し、顧客対応の業務の幅を広げることができます。

プログラミング不要

設定画面から誰でも簡単に画面の項目やレイアウト変更ができます。

開発コストを抑制

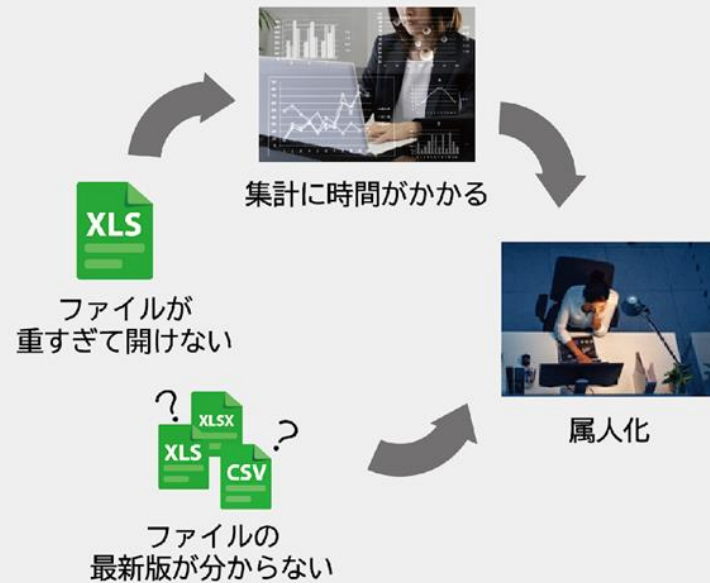
「Discoveriez」は、ユーザーの声をもとに標準機能アップデートをしているため、最新の顧客対応向け業務機能を使うことができます。

「Discoveriez」の活用事例

エクセル・メールのアナログなやり取りからの脱却

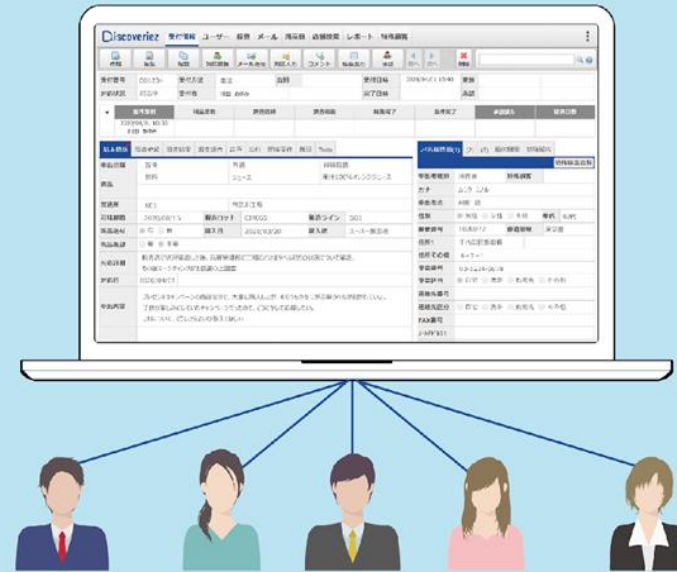
複数のエクセル管理をやめて一元化して生産性向上。
他部門とのやり取りを履歴管理し、さらなる生産性向上に寄与。

課題



顧客対応をエクセルファイルで管理しているが、ファイルが重くて開かない・入力に時間がかかる・最新版がわからない等の三重苦状態。

解決



Discoveriez では、対応状況の同時入力、他部門への連絡をスムーズに行え、連絡漏れを防ぎます。

「Discoveriez」の活用事例

顧客の声と従業員の声から課題の見える化を実現

現場（店舗・営業等）からの報告もスピードアップ。

課題



営業現場や店舗で発生した意見やクレームを、本社に対して迅速に共有する仕組みがなく、連絡漏れや経過報告確認等が頻繁に発生していた。

解決



Discoveriezのタブレット・スマートフォン版を活用することで、現場からの報告をタイムリーに把握することができ、報告書も簡単に作成・提出できます。

「Discoveriez」の活用事例

商品やサービスの異常を検知・属人的な判断が不要に

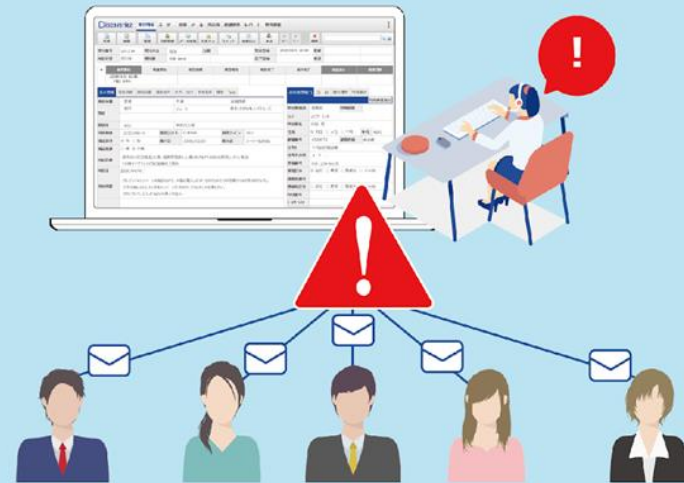
リスクの定義と可視化ができ、情報キャッチアップと社内共有を実現。

課題



クレームから、異物混入が発覚したが、属人的な判断により、商品の回収が遅れたため二次クレームになり炎上。

解決



Discoveriezでは、企業共通のリスクを定義づけるリスクアラート機能により、商品・サービスの重大リスクを可視化することができます。

「Discoveriez」の活用事例

複数のシステムを集約

複数のシステムの情報を一元管理し、効率的な顧客対応を実現。

課題

オペレーターの属人化



二重管理



オペレーターが複数のシステムを立ち上げ、手動で検索し、エクセルやメール等で報告する等の、二重管理が発生し入力ミスや確認漏れが発生している。

解決



Discoveriez では、顧客ごとの案件情報や過去の活動履歴・複数のシステム情報まで一元管理・共有できるため、対応漏れを防ぎます。

本資料の取り扱いについて

- 本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものにすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください
- これらの将来展望に関する表明の中には、様々なリスクや不確実性が内在します。既に知られたもしくは未だに知られていないリスク、不確実性その他の要因が、将来の展望に関する表明に含まれる内容と異なる結果を引き起こす可能性があります。
- また、本資料に含まれる当社以外に関する情報は、公開情報等から引用したものであり、かかる情報の正確性、適切性等について当社は何らの検証も行っておらず、またこれを保証するものではありません。
- 本資料のアップデートは今後、本決算の発表時期を目途として開示を行う予定です。