



2025 年 8 月 27 日

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 株式会社ジーネクスト 広報担当

(E-mail : info-ir@gnext.co.jp)

(TEL. 03-5962-5170)

ジーネクスト「Discoveriez」とレトリバ分析ツール「YOSHINA」との 提携を強化

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」）は、AI 技術で組織の課題解決を支援する株式会社レトリバ（本社：東京都豊島区、代表取締役 田口琢也、以下「レトリバ」）と、2022 年 5 月 16 日に発表した業務提携を経て、両社の強みを活かした連携サービスを加速化し、レトリバのテキスト分析技術とジーネクスト社の顧客管理の技術を組み合わせ、経営戦略に向けた顧客管理×分析の活用を実現していきます。

YOSHINA Discoveriez

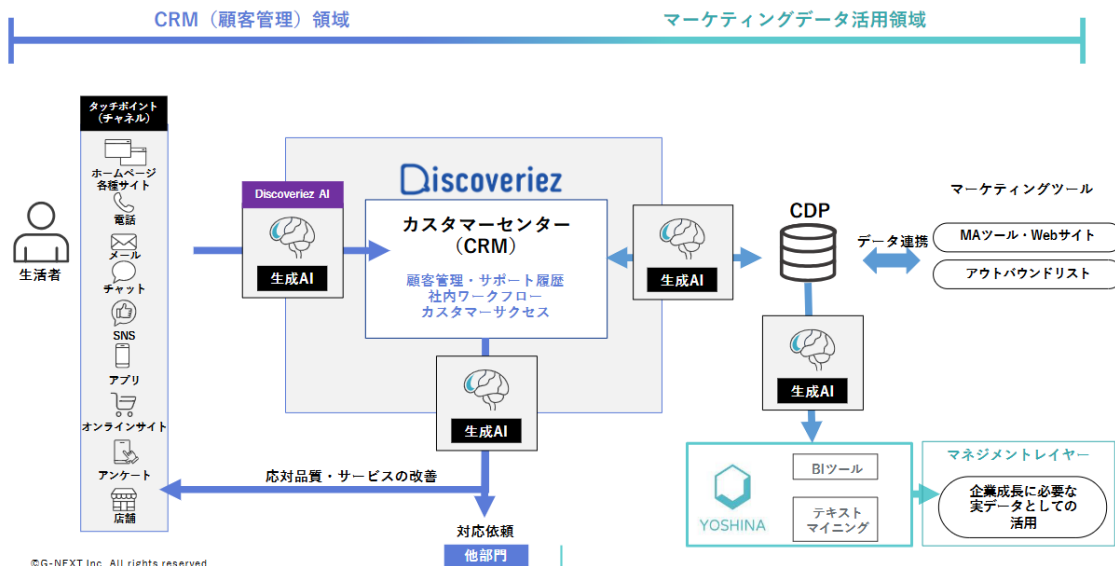
連携サービス加速化の背景

現在、企業の顧客対応窓口やコールセンターでは、コールフロー最適化へのニーズが一層高まっています。こうした背景の中、単なる「効率化」だけではなく、顧客体験の質を高めることも重要視されるようになり、顧客の声（VOC：Voice of Customer）を的確に把握し、活用することが求められています。

そのため、対応履歴や顧客属性を一元管理する CRM（顧客管理システム）と、対応データの可視化・分析を行う分析ツールを連携させ、VOC を蓄積・分析して業務改善やサービス向上に活かす動きが加速しています。

ジーネクストの顧客対応窓口をはじめとした、企業を取り巻くステークホルダーの DX を支援するプラットフォーム「Discoveriez」で蓄積した情報をシームレスに分析ツール YOSHINA に連携できるようになりました。従来蓄積するだけで活用が難しかったデータを YOSHINA で分析できることにより、企業成長に必要な分析をすることが可能となり、すでに食品メーカー様・小売業様への連携導入が進んでおります。

「経営戦略に向けた顧客管理×分析の活用」イメージ



今後の活用

この取り組みにより、分析初心者や業務知見の少ない担当者でも、容易に状況を把握できるようになりました。その結果、担当者の作業負担を軽減しながら、従来と同等以上の分析結果や新たな気づきを得られ、それらを効果的に社内共有できるようになりました。

今後は「Discoveriez」で集約したデータを「YOSHINA」で効率的に分析し、ブランドごとの分析、顧客ニーズの深掘り、競合比較を通じて、経営・販売戦略に必要な要素を効率的に可視化し、戦略改善を実現できるよう共同で支援していきます。

株式会社レトリバについて

レトリバは「AI 技術で、人を支援する。」を掲げ、LLM や生成 AI を活用した企業向け AI ソリューションを提供しています。RAG や AI エージェント構築など、自然言語処理を軸に実用性の高い支援を行っています。

所在地：東京都豊島区西池袋 1-11-1 メトロポリタンプラザビル 14F WeWork 内

代表者：代表取締役 CEO 田口琢也

事業内容：大規模言語モデル（LLM）・生成 AI・自然言語処理技術を活用した、企業向けソリューションの企画・開発・提供

コーポレートサイト URL：<https://retrieva.jp>

【レトリバのサービス：AI 分析ツール YOSHINA】

レトリバが提供する「YOSHINA」は、問合せやアンケートなどのテキストデータから、分析作業不要で、業務改善策や顧客対応策の立案を支援するツールです。生成 AI を活用することで、データを人の手を介さずに自動で読み解き、内容を理解・分析できるようになり、分析にかかる手間と時間を大幅に削減します。

<https://www.youtube.com/watch?v=vCVOCKzv6ol>

【株式会社ジーネクストの概要】

ジーネクストは創業以来、アナログ・煩雑な顧客対応の DX 化を促進するサービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性をご支援しております。現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指したいと考えております。

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/>

【ジーネクストのサービス：Discoveriez】

ジーネクストでは、顧客対応窓口をはじめとした企業を取り巻くステークホルダーの DX を支援するプラットフォーム「Discoveriez」にて、顧客対応内容を記録し、顧客データの的確な管理を実現することで、対応時間の短縮や顧客データの正確な管理を可能にしています。

一方で、コールセンター業界では人材不足といった大きな課題が顕在化しており、こうした課題を解決するために、生成 AI を活用したコールセンターの DX 化を推進する「Discoveriez AI」をサービス化しております。

◇サービス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

◇報道関係者お問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 広報担当

E-mail : info-ir@gnext.co.jp