



2026年2月13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](mailto:info-ir@gnext.co.jp))

(TEL. 03-5962-5170)

## アンデルセン・パン生活文化研究所、ジーネクストが提供する 顧客の声管理システム「Discoveriez」を導入・本格稼働 ～顧客対応の高度化と業務効率化を実現し、経営戦略における顧客の声活用を加速～

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、株式会社アンデルセン・パン生活文化研究所（本社：広島県広島市、代表取締役社長：沼田 二郎、以下「アンデルセングループ」）に対し、ステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez」の提供を開始いたしました。

ANDERSEN  
Institute of Bread & Life

×



### Discoveriez 導入の背景

アンデルセングループでは、全国の店舗・お取引先・生活者から寄せられる声を大切にし、商品やサービスの品質向上に活かす仕組みを長年にわたり運用されてきました。

しかし、既存のオンプレミス型システムでは情報連携のスピードや操作性に課題があり、DX や顧客対応の更なる高度化の観点からクラウド化と業務プロセス再構築が求められていました。

### Discoveriez 導入の目的

これらの課題を解決するために、お客様の声（VOC：Voice of Customer）を軸としたシステム構築の第一弾の施策として、以下を目的に「Discoveriez」を導入しました。

#### 1.顧客対応データの蓄積と統合（DB化）

各チャネルの問い合わせデータを統合し、迅速・的確な対応を実現。

#### 2.顧客対応状況の可視化

進捗をリアルタイムで把握、対応品質の向上。

#### 3. VOC の利活用と社内共有

ポジティブ・ネガティブの VOC を共有し店舗や製造現場の現場改善と意欲向上につなげる。

#### 4.属人化の解消と品質統一

食品業界のノウハウを活用しつつ、効率的かつ最適なコストでの構築を実現。

#### 【アンデルセングループ様の概要】

アンデルセングループは、「食卓に幸せを運ぶ」を掲げ、アンデルセンをはじめ、リトルマーメイド、タカキペーカーリーなどのペーカリーブランドを展開。パンのある心豊かな暮らしを提案されています。

#### 今後の展望

ジーネクストは、生成 AI の本格活用により、VOC 迅速にキャッチアップ・還元する仕組みづくりを推進しており、デジタルとリアル店舗の接点を横断して VOC 活用を進化させることで、現場スタッフによる顧客対応の高度化と「ファン作り」の運用サイクルを構築し、顧客体験の価値向上を通じて、ステークホルダー全体の満足度向上を実現してまいります。

#### 【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/>

◇製品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  
E-mail : [info-ir@gnext.co.jp](mailto:info-ir@gnext.co.jp)