

2017年5月23日【日本語訳】

## ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームが G-NINE で 未来のイノベーションを実現

ジェネシスは統合型 AI やスマートアプリを搭載した革新的な CX イノベーションを発表

インディアナ州インディアナポリス—2017年5月22日— [オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンス \(CX\)](#) とコンタクトセンター・ソリューションのリーディングベンダーであるジェネシス ([www.genesys.com](http://www.genesys.com)) は、5月22日～25日に開催されるユーザー・カンファレンス「[CX17 Indy \(#CX17INDY\)](#)」にて G-NINE™ を発表いたしました。G-NINE はジェネシスの業界最大のオムニチャネル・プラットフォームの新たな進化となり、企業規模に関わらず素晴らしいカスタマーエクスペリエンス (CX) を提供することを支援していきます。

「G-NINE はジェネシスが提供するソリューションを新たに構成するイノベーション・フレームワークとなり、企業がデジタル CX 革命で成功することを支援します。」と、ジェネシス社 CMO (最高マーケティング責任者) のマライアン・テ・ブーイ (Merijn te Booij) は語ります。「G-NINE は簡単、効率的、そしてパーソナライズされたサービスを求める顧客、そして顧客の行動や期待、あるいはイノベーションのペースや費用を課題とする企業のニーズに応えるソリューションとなります。」

ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは機能の柔軟性を注ぎ込んだ包括的なサービスを通してカスタマー・ジャーニーを完全に管理することができ、企業が最もスマートなビジネスを運営することを支援します。

米フォレスターによると、アメリカ人の4割が人と電話で会話するより、デジタルなカスタマーサービスを利用することを優先することがわかりました。<sup>1</sup> マーケティング、営業やサービスを網羅した [カスタマージャーニー](#) のリアルタイムな予測機能は競争優位性に直結するカスタマーエクスペリエンスの新たな境界線となっています。

### G-NINE が提供するイノベーション一覧

- ・ **スマートアプリ・オートメーション** : ジェネシスは業界で唯一、80以上のボイスやデジタル・セルフサービスのプリセットされたマイクロアプリケーションを搭載したオートメーションプラットフォームを提供することにより、ビジネスにおける付加価値とより良いカスタマーエクスペリエンスを提供します。
- ・ **非同期メッセージング** : Genesys Hub を通して Facebook Messenger、Slack、Skype や WeChat などのチャネルでのコンタクトセンターのサポート機能を拡張します。
- ・ **次世代エンゲージメントを実現** : カスタマーエクスペリエンスの従来のチャネル(電話、メール、チャット、ソーシャル等)を超え IoT へ。リアルタイムでユーザーコンテキスト、リソース利用状況、顧客プロフィールやビジネス属性を分析した上で最適な対応方法を特定します。
- ・ **ボットが持込み可能** : ジェネシスは競合との差別を進め、企業に [IBM Watson](#) などに基づくボットを自由にカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームに移行することを可能にします。ボットはシームレスにジェネシスの人工知能(AI)や機械学習システムと統合され、顧客のチャネル間のやりとりをより一層深く把握することができるようになります。

- ・ **カスタマーサービス用 AI「ケイト」**: ジェネシスは「ケイト」という自社による人間の形をとった AI エコシステムで、カスタマーサービスに特化した AI を提供します。ケイトは素晴らしいカスタマーエクスペリエンスを提供することに専念しており、マイクロアプリや自然言語処理機能を搭載しています。ケイトが統合型 AI の機能をもたらし、Salesforce Einstein for CRM と IBM Watson for Big Data を連動して利用するなど、人間とオートメーションを統合しさらなるパワーを発揮します。

## 1 つの CX ビジョンで 3 つのオファー

ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは企業規模やクラウド・オンプレミスに関わらず、3 つのソリューションで構成されています。

- ・ [PureEngage™](#) は、エンタープライズ向けの真のオムニチャネル・カスタマーエンゲージメント・スイートで、企業競争力に直結する最上級のカスタマーエクスペリエンスを実現します。
- ・ [PureConnect™](#) は、高い実績を持つオールインワンのマルチチャネル・エンゲージメント・ソリューションです。短期間での導入、シンプルな管理、高い柔軟性を持つとともに、簡単な調整によってユーザー企業様のニーズを満たすことが可能です。中規模から大規模な企業向けに包括的なサービスが提供され、オンプレミスおよびクラウドでの提供が可能です。
- ・ [PureCloud by Genesys™](#) は、使いやすく迅速な導入が可能な統合型のオールインワンのカスタマーエンゲージメント及び従業員コラボレーション・ソリューションです。

「ジェネシスの技術は企業の各利用用途を意識し、顧客とより簡単に効率良いコミュニケーションを実現できるよう設計されています。G-NINE ほどの豊富な機能と実績を持つソリューションは他にないと確信しています。」と語るマライアン・テ・ブーイ氏。「G-NINE は実に市場のもっともパワフルなカスタマーエクスペリエンス・ソリューションとなります。」

## ジェネシスのオムニチャネル・ソリューションの詳細について

- ・ [G-NINE の動画を見る](#)
- ・ ガートナーのコンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラントのレポートを[ダウンロード](#)。ジェネシスは 9 年連続で、今年も市場におけるリーダー・クアドラントに位置付けられ、「ビジョンの完全性」、「その実行能力」でも過去最高のポジションに位置付けられました。

<sup>1</sup> 参照: 2017 Customer Service Trends: Operations Become Smarter and More Strategic, Forrester Research, Inc., 2017年1月27日

## ガートナー免責条項

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

## ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億以上の世界最高のカスタマーエクスペリエンスを提供しています。弊社が行うすべての中心に顧客を置き、優れた[カスタマーエンゲージメント](#)が大きなビジネス成果をもたらすと信じています。100 カ国以上の 10,000 社を超える企業が[業界 No. 1 のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)に信頼を置き、シームレスな[オムニチャネル・カスタマージャーニー](#)を結集させ、永続的な関係を構築しています。ジェネシスは、革新の絶えざる実績と絶え間ない要求を見通し、トップ業界アナリストがクラウドとオンプレミスの両方の顧客関与ソリューションのリーダーとして認められている唯一の企業です。詳しくは、[www.genesys.com/jp](http://www.genesys.com/jp)、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧下さい。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1300

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)

ジェネシス・ジャパン広報事務局(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: [alex@kartz.co.jp](mailto:alex@kartz.co.jp)