

2017年12月6日 [日本語訳]

ジェネシスの PureCloud と Amazon Lex との統合で、 次世代 AI による自然言語処理を活用したカスタマーエクスペリエンスを提供 IVR ルーティングによる効率化で、初回解決率の改善と顧客満足度の向上を同時に実現

サンフランシスコ – 2017年11月27日 – オムニチャネル・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(<http://www.genesys.com/jp>)は、クラウド・カスタマーエンゲージメント・ソリューション [Genesys PureCloud™](#) と Amazon Lex との統合を、AWS re:Invent Conference において発表いたしました。今回の統合で人工知能(AI)を活用した会話型の IVR を企業がより簡単に構築し管理できるようになるとともに、お客様からの問い合わせのフローをより効率的にすることで、顧客体験の改善というゴールを達成できるようになります。

PureCloud の導入企業は Amazon Lex の自然言語処理の機能を活用することで、お問い合わせ内容とその意図をより正確に把握できる IVR のフローを構築することができます。お客様に対する理解度がより深まることで、企業にお問い合わせした際に、適切なリソースに最初からミスなく着信するとともに、エージェントによる初回解決率も改善します。

今回の統合ソリューションによって、各企業はお客様との複数のインタラクションを一つのフローに統合。その結果、コールフローを削減し、企業が維持管理しなければならないコンタクトセンターの管理業務やサポートを簡素化します。

「ジェネシス社と協力することで、業界で最先端の[クラウド・カスタマーエンゲージメント・ソリューション](#)と Amazon Lex の AI による自然言語処理の融合を非常に期待しています。ジェネシス社は PureCloud を通じて、カスタマーエクスペリエンスを高めるツールとして、Amazon Lex の AI 機能をどの規模の顧客企業にも提供できるようになります。」と、Amazon Web Services 社の Amazon AI バイスプレジデントの Swami Sivasubramanian 氏は話しています。

「カスタマーエクスペリエンス・テクノロジーのグローバルリーダーとして、ジェネシスは Amazon Web Services (AWS) 社をはじめ、世界でイノベーションをリードする企業と協力関係を構築してきました。今回は AWS 社とのパートナーシップをさらに深め、PureCloud と Amazon Lex を連携することになりました。この連携により、企業により効率的な IVR ルーティング、通話時間の短縮、より円滑な運営を提供することで、顧客満足度を改善できると自負しております。」とジェネシス社、PureCloud のバイスプレジデントを務めるオリヴィエ・ジューブ (Olivier Jouve) 氏は話しています。

今回のジェネシスと AWS の連携機能は 2018 年からの提供開始を予定しています。2015 年にサービス提供を開始した PureCloud は、AWS 社のマイクロ・サービスを活用して設計された最初のプラットフォームとなったほか、AWS 社の Amazon DynamoDB Accelerator (DAX) や Amazon Elasticsearch Service などのサービスにも貢献しています。

ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100カ国 10,000社以上が信頼する業界トップの CX プラットフォームにより、大きなビジネス成果と持続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集により、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャネル、オンプレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。詳しくは、

<http://www.genesys.com/jp>、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧ください。

<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: 03-5989-1430

Email: 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