

2018年3月13日 [日本語訳]

## Genesys、Altocloud を買収し、AI とカスタマージャーニーアナリティクスですべての企業の売上げの向上やサービスの改善をサポート

リアルタイムのエンゲージメント機能によって、コンバージョン率と顧客満足を高めるハイパーカーネル化したカスタマーエクスペリエンスを実現

サンフランシスコ、米国およびゴールウェイ、アイルランド – 2018年2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、クラウド型カスタマージャーニー・アナリティクスのリーダー企業である非公開企業のAltocloudの買収を完了したことを発表いたします。Altocloudをソリューション・ポートフォリオに加えることで、ジェネシスは人工知能(AI)と機械学習の機能を高め、企業がマーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーのすべての段階において、顧客行動に瞬時に反応するとともに、予測的かつ、コンテキストをベースにした体験を提供できるようにサポートしていきます。

「Altocloudの買収は、カスタマージャーニーを全体的に最適化し、最高のビジネス成果を実現するための、ジェネシスの能力を強化するものです。とりわけ、Altocloudが持つ消費者の行動や顧客としてのポテンシャルを、企業にリアルタイムで提供するアプリケーションに大変期待しています。現場レベルの担当者にアクションに直結する深いインサイトを提供することで、企業は買い物客を購買へ、リードを顧客へ、消費者をブランドアンバサダーへ、これまで以上にコンバートできるようになります。」と**ジェネシスのCEOのPaul Segre**は話しています。

今回の買収により、ジェネシスは商品の購買、イベントへの申込み、旅行の予約といった企業にとって望ましい結果につながる行動を、これまで以上の精度の最適なタイミングでオファーリングすることで、顧客とエンゲージメントする能力を高めます。Altocloudの既存のユーザー企業は、以下のようなビジネス成果を達成しています。

- リード単価を62%削減、チャット単価を72%削減(音声・動画・コンテンツ共有ソリューションのグローバル・プロバイダー)
- カスタマー・エンゲージメント率を約80%、セールスやマーケティングのスタッフの増員なしに向
- 上(ウェアラブル端末およびサービスのプロバイダー)
- カード放棄率を30%減少(ECサービスのリーダー企業)

「世の中の全ての企業が共通の課題として掲げているのは、ビジネスの成長につながるような顧客とのエンゲージメントを生み出せるように、いかに無限の可能性を持つデジタル・チャネルのポテンシャルを高めるかということです。ジェネシスのソリューション・ポートフォリオに、高い実績を持つ革新的なAltocloudのテクノロジーを加えることで、企業は顧客といつ、どのように接触すべきかというインサイトを得られ、ビジネス能力を飛躍的に高めることができます。これらはジェネシスにとって差別化の要素につながり、カスタマーエクスペリエンスの分野におけるポジショニングをさらに強固なものにします。」とFrost & Sullivan、ICT業界の主任アナリストを務めるNancy Jamison氏は話しています。

ジェネシスとAltocloudの融合で、Webの閲覧、モバイル・アプリの利用、社員との会話といったカスタマージャーニーにおけるすべての行動をリアルタイムにスコアリングし、予測できるようになります。これはAIと機械学習の活用によって実現されるもので、事前に設定されたペルソナ及び過去の行動データを元に消費者から得られる成果やカスタマージャーニーのコンテキストを提供します。結果として企業は次にるべき最善のアクションを特定し、最適な担当者に対応させることで成功率を高めます。

「AIの力と可能性を活用し、ビジネスの成果を高めるソリューションを提供するためにAltocloudを設立しました。カスタマーエクスペリエンスの分野におけるイノベーターであり、AIのリーダーでもあるジェネシスに参画することに非常に興奮しています。今後Altocloudの革新的なジャーニー・マネジメント・テクノロジーの到達

範囲を広げ、ハイパーソナライズかつデジタル・コネクテッドな体験を世界のさらに多くの企業に対して提供していきます。」と Altocloud の CEO の Barry O' Sullivan 氏は話しています。

Altocloud の本社はアイルランドのゴールウェイで、サンフランシスコのベイエリアにも拠点があります。

Altocloud のカスタマージャーニー・マネジメント・ソリューションは AI とヒューマンタッチを組み合わせるジェネシスのブレンド AI 戦略を補完するものです。そのビジョンは、ジェネシスの AI、オートメーションそして機械学習を表現したコンセプトの [Kate](#) に拡張され、カスタマーとオペレーターの課題を迅速でより効率良く解決していきます。

### 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永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

斎藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

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)