

2018年5月11日 [日本語訳]

ジェネシス、売上や NPS を向上する最適な顧客体験を生み出す AI(人工知能)を搭載した新ルーティング・エンジンを発表

AI をベースにした革新的な新機能によって、ビジネス成果や顧客満足度をこれまで以上に向上

米国ナッシュビル – 2018年5月2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、今週ナッシュビルで開催中のカスタマーエクスペリエンス・カンファレンス“CX18”において、AI(人工知能)を搭載した革新的なルーティング・エンジン“プレディクティブ・ルーティング”を発表しました。プレディクティブ・ルーティングは、過去のパフォーマンスデータを元に、顧客および従業員の属性を照合し、ターゲットとするビジネス目標を達成する可能性の高いコンタクトセンターリソースを予測する次世代のルーティング・エンジンです。

プレディクティブ・ルーティングは、ジェネシスがこれまで築いてきたカスタマーエクスペリエンスにおけるリーダーシップのポジションを、さらに先ゆくものにします。AIを搭載したパワフルなルーティング・エンジンによって、顧客満足度の向上、従業員の効率性の向上、コストの削減、債権回収や収益の向上、処理時間の短縮、FCR(初回解決率)の改善など、企業が求めるセールス、マーケティング、サービスのビジネス成果を実現します。

プレディクティブ・ルーティングの導入効果は、アーリーアダプター・プログラムを使って導入したジェネシスのユーザー企業によってすでに実証されています。カナダの代表的な通信メディア企業である Rogers Communications, Inc.は、ジェネシスのプレディクティブ・ルーティングを導入した結果、顧客維持率が約3%向上し、平均処理時間が7%短縮しました。Rogersのエンタープライズ・プランニング担当バイスプレジデントの Kevin Jolliffe氏は、「プレディクティブ・ルーティングは、機械学習によって顧客の意図と最適なスキルを備えたエージェントにマッチングさせる実践的かつ強力なツールです。スマートかつ迅速なサービスによって、お客様の時間を尊重し、従業員を成功に導き、ビジネスに素晴らしいビジネス成果を生み出す、非常に大きな可能性をジェネシスのソリューションに見出しました。」と、話しています。

プレディクティブ・ルーティングを先行導入した Rogers 以外の企業でも、顕著な実績が出ています。欧州の移動体通信事業者では NPS(Net Promoter Score®)が4ポイントアップし、FCRを約4%改善し、平均処理時間を約3%短縮しました。さらに、オーストラリアの通信/メディア事業者においても過去最高の NPS を達成しました。

予測ルーティングのしくみ

キューおよびスキルベースのルーティングは静的な決定木ロジックとプリセットされたクライテリアのみに依存するのに対し、プレディクティブ・ルーティングは AI とともに履歴データやリアルタイムデータを活用。顧客と従業員のインタラクションの結果に影響を与える意味のある要素を継続的かつ自動的に発見します。AIを活用することで、プレディクティブ・ルーティングはコミュニケーション・チャンネル、購入製品、過去のサービスリクエスト、最近のトランザクションなどを集約した顧客プロファイルからモデルを構築します。そして在籍期間、ナレッジ、スキル、インタラクション履歴、ビジネスといった従業員プロファイルとビジネス結果のデータと組み合わせ、実現したいビジネス成果を得るために最適な顧客と従業員のマッチングを予測します。顧客と従業員のデータモデルは継続的に更新され、それ以降のインタラクションで発生する体験が改善されます。

プレディクティブ・ルーティングは、まず GenesysPureEngage™で利用でき、音声、テキスト、Webチャット、ソーシャルなど、あらゆるチャンネルで機能します。さらに共通のマイクロサービス・アーキテクチャを使用することで、今年後半には PureConnect™および PureCloud®でも利用可能となります。プレディクティブ・ルーティングは、ジェネシスが推進している“**ブレンデッド AI**”戦略で展開されているカスタマーエクスペリエンスに特化した AI イノベーションの幅広いポートフォリオに含まれます。ブレンデッド AI 戦略で、ジェネシスが目指すのはボツ

トと人間を組み合わせ顧客の問題をより迅速に解決することです。プレディクティブ・ルーティングは、ジェネシスの [AI をパーソナリ化した“Kate”](#)、機械学習、リアルタイムアナリティクスによって拡張され、企業はパーソナライズ、プロアクティブ、そして予測的な要素を備えたエクスペリエンスを提供することができます。

「ジェネシスのルーティング・エンジンは長年にわたって業界のゴールドスタンダードでしたが、今回の発表でさらに AI の機能を強化しました。プレディクティブ・ルーティングを通じて、企業がカスタマージャーニーのすべてのステップ、例えば、企業の Web サイト上にはじめて訪れた瞬間からでも、最適な体験を予測して提供のお手伝いができることを非常に楽しみにしています。」と、ジェネシスの CMO である Merijn te Booij は話しています。さらに「Kate に豊かなリスニングスキルを機能追加することや、[今年買収した Altocloud](#) の能力を活用するなど、引き続き AI を活用した CX の新しい境地を切り拓いていきます。ジェネシスでは、カスタマージャーニーの分析、ワークフォース・マネジメントなど、AI の適用領域を倍増させ、あらゆるチャネルで常に優れたカスタマーエクスペリエンスを実現できるようにします。」と付け加えています。

Genesys カスタマーエクスペリエンスプラットフォームに追加された新機能

プレディクティブ・ルーティング以外にも、[ジェネシス・サマーリリース](#)では、[PureCloud](#)、[PureConnect](#)、[PureEngage](#) に新機能が追加されました。ジェネシスでは、今年からユーザー企業がジェネシスの最新機能をより簡単に把握し、利用開始時期を判断できるようにするよう、年2回のリリースを予定しています。

サマーリリースには、以下の重要な機能強化も含まれています。

- ジェネシス・ハブ: 新たな主要プロバイダーの非同期メッセージング・アプリケーションに対応した Genesys API インテグレーション。メッセージング・チャンネル上で消費者と接続できるようになります。
- SMS アグリゲーション: ジェネシス・ネイティブのアウトバウンド SMS メッセージング・オプション。サードパーティ・アグリゲーターが不要となるため、効率性が高まります。
- ダイアログ・エンジン: 自然言語処理により、お客様の意図の検出、感情分析、ダイアログを管理。人間のエージェントと AI の共同作業がシームレスになることで、会話品質の向上とコスト削減を実現します。
- ワークフォース・マネジメント・フォーキャスティング: AI を搭載したクラウド・ベースの予測ツール。業界で最も正確な長期計画とコンタクトセンターの人員配置が可能になります。

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 カ国以上 11,000 社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