

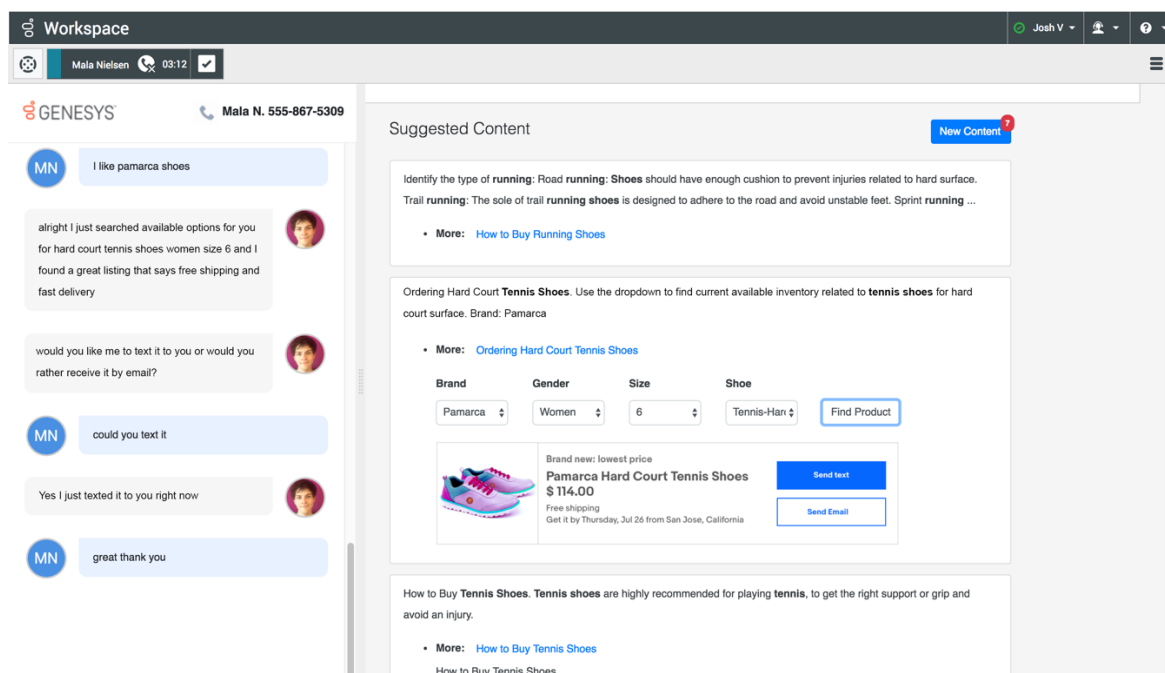
2018年7月31日 [日本語訳]

## Genesys、新たに Google Cloud コンタクトセンターAI との統合を発表

コンタクトセンターを強化するジェネシスと Google Cloud コンタクトセンターAI との連携を Google Cloud Next にてライブデモを通じて披露

米国サンフランシスコ – 2018年7月24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、Google Cloud の新たなコンタクトセンターAI ソリューションとジェネシスのソリューションを統合するパートナーシップを発表します。今回の統合により、企業は業界でも最先端の機能を持ったボットを迅速に導入し、顧客満足、セールス、従業員の生産性を改善しながら、お客様の課題をより迅速に解決できるようになります。

世界トップ 100 のグローバル・ブランドの 65 社を含むジェネシスのユーザー企業は、今回の統合によって、シンプル、セキュア、そして柔軟性の高い Google Cloud コンタクトセンターAI を利用し、新しいボットを非常に短期間で育成できるようになります。従来数ヶ月が必要だったボットの育成期間を、最終的には 24 から 48 時間に短縮します。これまで IVR(自動音声回答)もしくはテキストによる自動応答システムにボット技術を導入することは、育成から導入後の微調整が必要になってくるため、非常に長い時間を要するにもかかわらず、お客様の期待を上回るカスタマーエクスペリエンスをなかなか実現できないという課題を抱えていました。ジェネシスと Google Cloud は米サンフランシスコで開かれた Google Cloud Next 2018 カンファレンスにてグローバルの大手小売企業とのデモで今回の連携を披露しました。



The screenshot shows a chatbot interface with a conversation on the left and suggested content on the right. The chatbot is named 'Mala N. 555-867-5309'. The conversation includes messages from the user and the chatbot. The suggested content includes information about running shoes, a product listing for Pamarca Hard Court Tennis Shoes, and information about buying tennis shoes.

これらの機能はジェネシスの AI プラットホームである Kate が実現するもので、自然言語処理、プレディクティブ・ルーティング、オートメーションといった機能を強化し、セールス、マーケティング、サービスのといった企業が求める成果の達成をサポートします。Google Cloud コンタクトセンターAI の自然言語処理機能と Kate が連携することで、システムが消費者の言葉だけでなくその意図をも判別します。

その結果、企業はお客様の問い合わせに対して、ボット、エージェントまたは両社の組み合わせの中から、問題の解決やビジネス成果を最適化できるリソースをより迅速かつ予測的にマッチングします。カスタマーエク

スペリエンスによる差別化に加え、企業は決済、返品や残高照会といったお客様と日常的に発生する単純なインタラクションを自動化し、社員が複雑な案件に対応する環境を作ることで生産性を向上します。ジェネシスが提供するブレンデッド AI™ は、ボットとエージェントの連携を円滑にし、お客様の依頼により迅速に対応できるようになります。

「コンタクトセンターAI は、コンタクトセンターを補完、そして強化するための AI です。Google Cloud は、ジェネシスをはじめとした主要パートナーと連携し、ユーザー企業がコンタクトセンターにおける AI を可能な限り簡単に活用できる環境を整えることを目的としています。」と、Google のプロダクトマネジメント・ディレクターの Rajen Sheth 氏は話しています。

「ジェネシスの AI プラットホームが Google Cloud コンタクトセンターAI と統合することで、両社のソリューションを利用する企業は、有効化と意図やアクションをトレーニングさせるだけで、これまでと比べて短期間でボットを導入できるようになります。ジェネシスと Google は、カスタマーエクスペリエンス AI をどの企業でも導入しやすくするとともに、洗練されたレベルへと昇華します。」と、ジェネシス社、最高製品責任者(CPO)を務める Peter Graf は話しています。

今回の統合は、ジェネシスと Google Cloud による最新のコラボレーションとなります。さらに、Genesys PureEngage™ のお客様はコンタクトセンターアプリケーションを Google Cloud プラットホームでホスティングできるようになりました。

詳細情報については、<https://www.genesys.com/customer-experience/innovations/google-cloud-contact-center-ai> (英語) をご確認ください。

### Genesys 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](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)