

2018年11月15日 [日本語訳]

ジェネシス、ワークフォースの予測とスケジューリングサービスに AI を搭載 高精度なワークフォース最適化を実現へ

ウインター・イノベーションで、カスタマーエクスペリエンスの改善と社員の業務効率化に向け、
AI とオートメーションに基づく新機能とサービスを強化

サンフランシスコ – 2018年10月30日 – オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスおよびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーであるジェネシス (<http://www.genesys.com/jp>) は本日、マーケティング製品ローンチのウインター・イノベーションを発表しました。今回のウインター・イノベーションでは、従業員エンパワーメントをテーマに、働き方をよりスマートに変革するソリューションにフォーカスされており、AI(人工知能)によって業務予測ならびにスケジューリングを行うワークフォース・マネジメントの提供を開始します。企業は AI を活用して、これまでより短期間かつ高精度で最善の人員配置のスケジューリングを組み、大幅に時間とコストを削減できるようになります。

「ジェネシスは企業規模を問わず、お客様が単一のプラットフォームで全ての AI 戦略を展開できることをサポートしています。ボイスボットやチャットボット、ワークフォース管理、予測アナリティクスなど、弊社のウインター・イノベーションでは AI をスケーラブルに活用できるアプリケーション群を取り入れました。さらに魅力的な点は、AI に関するソリューションが連携することで、データの共有が可能となり、顧客および従業員体験を高めるとともに、飛躍的にビジネス効果を改善するインサイトを得られることです。」とジェネシス社、Chief Product Officer の Peter Graf は話しています。

イギリスの「[Call Centre Helper](#)」の調査によると、顧客と接するサービス、セールス、マーケティング部門のスタッフィング予測とスケジュール決定を、未だに半数以上の企業が手作業で管理しています。

業務のオートメーション

「Genesys Automated Forecasting」はワンクリックで 25 以上のメソッドに基づく変数から数十万におよぶ予測を計算し、最適な予測を 30 秒以内に引き出すことができます。最大 3 つの手法から長時間をかけて計算していた従来のソリューションと比較すると、予測時間が大幅に短縮されました。さらに、「Genesys Automated Forecasting」は業界でもっとも精度が高く、業界でもトップクラスの 95~97% の精度に到達しています。

「Genesys Forecasting」と連動する「Automated Scheduling」も、AI モデルに基づき従来の手法より 60 倍速くスタッフ配置とスケジュールを作成することができます。その結果、企業が最適化されたスケジュールを数分で作成できるようになり、ルール・ベースのアルゴリズムでスケジューリングを行っていたツールと比べて大幅に迅速化しました。「Genesys Automated Scheduling」は、複数のスケジュールの比較、急なスタッフ変更へのタイムリーな対応、スケジュールの迅速な更新など、これまでのスケジュール作成のプロセスを大きく変革します。

「“Genesys Automated Forecasting and Scheduling”はゲームチェンジャーのようなサービスです。かつてのスケジューリングは、単純な労働集約型のスケジュールで、しかも人為的なミスがつきまとうスケジューリングでした。ジェネシスが提供する新たな予測とスケジューリング・ソリューションは、この人間中心の昔ながらのプロセスを完全に革新し、最も重要な業務に時間を集中できるようにスタッフの時間を配分します。その結果、企業は人員を効率化することで活動していないエージェントや業務が圧迫している社員、さらには不満を持った顧客を減らしながら、コストの最小化と生産性を高め、利益を高められる

可能性があります。」と調査会社の Ovum 社、カスタマーエンゲージメントの主任アナリストを務める Ken Landoline 氏は話しています。

ウインター・イノベーションでは、「Genesys Automated Forecasting and Scheduling」をはじめ、今後数カ月にわたって数百以上の機能がリリースされる予定で、PureCloud®、PureConnect™、PureEngage™を含むジェネシスの全ての製品におけるクラウドサービスとして展開されていきます。このクラウド・ベースのデリバリーによって、企業は新しい機能をより早く簡単に導入できるようになります。

ウインター・イノベーションの中でコア・コンポーネントとなるのは、ジェネシスの AI プラットフォームの「Kate」(ケイト)です。Kate は企業インフラ全体に AI を統合するように設計されており、ウインター・イノベーションでは以下の通り、アップデートされています。

- **エージェントの自動化** - ジェネシス・オリジナル、もしくは Google Contact Center AI や Amazon Lex といったサードパーティーのボイスボットやチャットボットを利用し、電話やスマートスピーカー、ノートパソコン、タブレット、アプリ経由での顧客との会話を自動化
- **自動的なエージェント・サポート** - 従業員の体験を改善すべく、AI で稼働するバーチャルアシスタントが適切な情報やアクションをリアルタイムでエージェントにアドバイスし、顧客の問題解決をサポート
- **予測エンゲージメントと見込客のコンバージョン** - 機械学習を活用することで、企業が見込客のカスタマージャーニーを管理・方向付け。予測機能を活用しながらチャットやコールバック、コンテンツを適切なタイミングでオフリングすることで、ROI やコンバージョン率を改善
- **プレディクティブ・ルーティングと「パフォーマンス DNA」** - 機械学習で稼働するプレディクティブ・ルーティングとパフォーマンス DNA を連携することで、エージェントとカスタマーのマッチング機能を大幅に強化。処理時間のような要素を超えて、エージェントの知識やフィードバック、個人の要望、パフォーマンス履歴などといった複雑な変数を元にターゲットのプロフィールを拡張

さらに、ウインター・イノベーションではメッセージングアプリへの対応を増やし、成長中のチャネルを採用し、ジェネシスのボイスボットやチャットボットとの連携による効率化も実現できます。PureCloud のお客様は LINE や Twitter、Facebook などでもカスタマーと接することができます。なお、PureEngage は Apple Business Chat や WeChat、LINE、Facebook、Twitter に加え、WhatsApp にも対応しました。

2018 年 11 月 14 日に開催されたジェネシスの冬季のイノベーションをテーマとした [Web セミナー](#)に登録すると、Genesys Automated Forecasting and Scheduling の説明に加え、ジェネシスのアップデートと今後の動向についてご理解いただけます。(英語のみ対応)

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 11,000 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することで、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、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: 03-5989-1430 Fax: 03-6327-7955

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp