

2019年4月11日 [日本語訳]

ジェネシス、Google Cloud コンタクトセンターAI とジェネシスの 全てのカスタマーエクスペリエンスプラットフォームとの統合を発表

ジェネシスと Google Cloud のパートナーシップが発足してから1年未満で、
速やかな進捗で統合ソリューションを提供へ

サンフランシスコ – 2019年4月10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、今四半期に Google Cloud コンタクトセンターAI と自社の3つの CX プラットフォーム、Genesys PureEngage™、PureConnect™ 及び PureCloud® を統合することを発表いたします。ネイティブなテレフォニー機能、オムニチャネル対応、エージェントへのデスクトップの提供といった差別化の要素に加え、ジェネシスはサードパーティーによる複雑な統合を必要とせずに Google Cloud コンタクトセンターAI を活用したボットとオートメーションの導入という優れたアドバンテージを企業に提供します。現在、ジェネシスは各プラットフォームを利用している既存のお客様に Google Cloud コンタクトセンターAI の統合をサポートしています。その中には、グローバルなライドシェアリング企業や、世界トップ5に入る自動車メーカー、フォーチュン500の米国のデパートメントストアーなどが含まれています。

昨年の [Google Cloud Next '18](#) での発表の通り、ジェネシスは Google Cloud コンタクトセンターAI との統合を実現した [初期パートナーの1社](#) でした。現在、ジェネシスは [アーリーアダプタープログラム](#) を通じて複数のエンタープライズレベルの企業にその技術の導入支援を行っています。実質的に、ジェネシスはクラウドやオンプレミスを問わず、Google Cloud コンタクトセンターAI の統合ソリューションを中小、中堅、そして大手企業に向けて提供できる数少ないベンダーの1社となっています。

「Google Cloud コンタクトセンターAI のローンチは業界にとってのゲームチェンジャーでした。すでにジェネシスのソリューションを活用している企業は、この強力な技術によってマーケティングからセールス、サービスまで企業全体のプロセスに付加価値をもたらす何百ものユースケースを実感しています。」と、ジェネシス社、人工知能(AI)のプロダクトマネジメントのバイスプレジデントを務める Paul Lasserre は話しています。

ジェネシスと Google Cloud コンタクトセンターAI との連携によって、AI で稼働するバーチャルアシスタントが定型の通話やチャットに対応し、必要に応じてエージェントにルーティングすることを可能とします。「今回の Google Cloud とジェネシスとの統合によって、弊社のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームを利用して簡単に自社の AI 戦略をスタートすることができます。弊社のプレディクティブ・ルーティングを含む AI 機能を Google Cloud コンタクトセンターAI の機能と融合させることで、企業は従業員に対するこれまで以上のサポートと、より充実したエクスペリエンスをお客様に提供することができます。」と Lasserre は話しています。

「コンタクトセンターAI では企業が AI を利用し、自社のコンタクトセンターを補足・改善することをサポートしています。Google Cloud では、ジェネシスのようなキーパートナーとの関係を活かして、お客様がなるべく簡単にコンタクトセンターで AI を活用することを目標としています。」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。

Google Cloud コンタクトセンターAI とジェネシスの統合を米サンフランシスコにて4月9日から11日まで開催される Google Cloud Next '19 で体験することができます。また、カスタマーと社員をリアルタイムでサポートするための自然言語処理の利用方法については、ジェネシスの S1723 番ブースでご確認ください。

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。

©2019 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. All rights reserved. ジェネシス、ジェネシスのロゴ、そして Genesys PureCloud はジェネシスの登録商標です。その他記載されている会社名やロゴは各社の登録商標または商標です。

<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 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp