

ジェネシス、AI をベースにした予測エンゲージメントサービス「Altocloud」を日本で提供開始し、カスタマージャーニーの成果を最大化

Web での行動をリアルタイムに把握し、顧客属性と行動履歴からハイパーパーソナライズしたオファーリングを提供することで、オンライン・セールスでのコンバージョン率や顧客満足度を向上

東京 - 2019 年 7 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・ジャパン株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:細井洋一、以下、ジェネシス)は、AI(人工知能)と機械学習をベースにした予測エンゲージメントサービスの [Altocloud](#) の日本でのサービス提供開始を発表いたします。ジェネシスの提供する CX プラットフォームと連携することで、企業がカスタマーや見込客を管理し、予測的に接点を作ることができ、ビジネス成果を生み出し、効率を上げることをサポートします。

Altocloud を導入することで、デジタルからリアルまですべての顧客接点におけるユーザー行動を把握し、適切なタイミングで顧客ごとにハイパーパーソナライズされたエンゲージメントを提供できるようになります。

[すでに海外で Altocloud の導入している企業は](#)、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)
- カート放棄率を 30%減少(EC サービスのリーダー企業)

Altocloud は昨年 2 月に[ジェネシス社が買収したクラウド型サービス](#)。Web の閲覧、Web 上でのアクション、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把握するとともに、AI と機械学習によって事前に設定し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をリアルタイムにスコアリング。商品の購買、イベントへの申込み、旅行の予約、問い合わせへの回答など、企業にとって望ましい結果につながる行動を予測し、最適なタイミングで電話、チャット、クーポンといった最適なオファーリングをこれまで以上の精度で提供することで、顧客とのエンゲージメントを高めます。また、導入後もエンゲージメントの成果を AI と機械学習が分析することで、最適なオファーリングをアップデートし、常に最適なカスタマージャーニーを形成します。

Altocloud は、ジェネシスが提供する CX プラットフォーム、PureCloud、PureConnect、PureEngage とシームレスに連携することで、電話やチャットをはじめとしたコンタクト・チャンネルで顧客対応することができます。顧客対応の際には、エージェントに顧客の Web 上での行動履歴や成果予測を提供します。行動履歴をベースに必要な情報をあらかじめ把握することで、オンラインセールスのコンバージョン率の向上や問題解決までの時間を短縮するなど、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、AI をベースにした予測型のエンゲージメントを実現します。

「Genesys Altocloud を活用することによって、Web からコールセンターまですべての顧客接点におけるカスタマージャーニーをリアルタイムに把握できるようになります。カスタマージャーニーの履歴や予想される結果といったインサイトを提供することで、顧客対応のスタッフはこれまで以上にお客様ごとに最適な提案や問題解決に向けたアドバイスをを行い、売上げの向上や顧客満足度の改善といったビジネスに直結する成果を出せるようになります。Genesys Altocloud はカスタマーサービスだけでなく、セールス & マーケティングなど幅広いビジネス・シーンにおいて、よりきめ細やかなパーソナライズされた対応を実現するためのソリューションです。」と、ジェネシス・ジャパン、代表取締役の細井は話しています。

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 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