

2020年5月20日 [日本語訳]

ジェネシス、Zoomとの連携で従業員のコラボレーションと顧客体験を改善

*Genesys Cloud がクラウド型コンタクトセンター・サービスとして初となる
Zoom Phone と Zoom ミーティングの両サービスとの統合を実現*

サンフランシスコ – 2020年5月19日 – クラウド・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は、Zoom Video Communications, Inc. (NASDAQ:ZM) と企業内のチームがより効率的に共同作業できるソリューションの提供に向けた提携を発表しました。新たに Zoom Phone および Zoom ミーティングと Genesys Cloud™の統合ソリューションによって、導入企業は全社的なコミュニケーション戦略の強化と、ビジネス全体のコラボレーションを向上させることができます。ジェネシスは、Zoom Phone と Zoom ミーティングの両ソリューションを統合を実現した最初のパートナーとなります。

ジェネシスが提供するセキュアなパブリック・クラウド型コンタクトセンター・プラットフォームと Zoom のビデオファーストのビジネス通話および会議ソリューションを組み合わせることで、企業は柔軟性と管理性を向上させることができます。両社のソリューションは IT サポートをほとんど必要とせずに簡単に設定できるだけでなく、統合された単一のインターフェイスを提供しています。そのため、従業員は業界をリードする両クラウド・ソリューションに簡単にアクセスし、生産性を高めるとともにより優れたカスタマサービスを提供できるようになります。

ジェネシスと Zoom 両社共通の導入企業である Company Nurse および Sentinel Benefits and Financial Group は、統合によってもたらされるメリットに大きな期待を寄せています。

労働災害におけるプレミア・ナース・トリアージ及び傷害報告サービスを提供する Company Nurse の最高技術責任者である Henry Svendblad 氏は「Zoom とジェネシスが連携することで、私たちのような企業はより簡単にクラウド・コンタクトセンターとコミュニケーション・ソリューションを最大限に活用できるようになります。当社の社員はすでに両社のソリューションを利用していますが、より緊密な統合によって Genesys Cloud のインスタンス内から Zoom ビデオミーティングを開始するなど、より簡単に共同作業を行うことができます。遠隔トリアージ機能を拡張することで、これらの新機能を最初に活用する企業になることを嬉しく思います。」と話しています。

フィナンシャル・プランニングと投資商品およびソリューションの大手プロバイダーである Sentinel のインフラサービス担当バイスプレジデント兼ディレクターである Douglas Walker 氏は「当社の従業員は、コミュニケーションやコラボレーションのために、常にアプリケーションを切り替えています。両ソリューションの統合によって、コールセンターの担当者は Genesys Cloud のすべての機能を使いながら、会社内の Zoom のテクノロジーを利用する他の部門との連携がより簡単になります。これによって、お客様の問題を迅速に最初の問い合わせで解決できると考えています。」と、話しています。

統合の概要

- Genesys Cloud の顧客はコンタクトセンターの音声キャリアとして Zoom Phone を選ぶことが可能。その結果、Zoom の堅牢な PBX 機能と、AI をベースにした自動化およびセルフサービス機能、音声およびデジタル・チャネルのサポートといった業界トップクラスのコンタクトセンター機能を持つ Genesys Cloud との連携が可能となります。
- Genesys Cloud を使用している従業員は、ディレクトリの統合とプレゼンス機能を活用して、任意の部門の Zoom Phone ユーザーと直接接続し、顧客のニーズに迅速に対応できます。例えば、請求の問題について顧客と電話で会話する際、従業員は Genesys Cloud 内から Zoom のディレクトリを使用して、適切なチームメンバーを迅速に見つけ、相談が可能かどうかをチェックできるようになります。

- ユーザーは、クリック・トゥ・コールによる発信や Genesys Cloud と Zoom Phone 間のシームレスな転送など、より効率的な作業を実現できます。
- すべての従業員は、Genesys Cloud を離れることなく、Zoom Meetings を介して同僚と迅速に共同作業することができます。これにより、システム間を切り替えたり、異なるディレクトリを検索して同僚に連絡する必要がなくなり、企業全体でシームレスな社内のビデオ・コミュニケーションが可能になります。
- お客様に対応するスタッフ、管理スタッフ、運用スタッフは音声とビデオを同時に使用できるため、社内コラボレーションが容易になります。Genesys Cloud ユーザーは Zoom の録画と画面共有も利用できます。

Zoom の創業者で CEO のエリック・ヤン氏は「Zoom と Genesys Cloud の機能を一体となったエクスペリエンスに統合することで、従業員と消費者のコミュニケーションとコラボレーションにおける新しいスタンダードを打ち立てています。企業は、堅牢なビデオファーストのコラボレーション・ソリューションと、Genesys Cloud の高度なコールルーティング、分析、およびワークフォースエンゲージメント管理を使用して、より強固な顧客との関係を構築できるようになります。」と話しています。

ジェネシスの CEO、トニー・ベイツは「消費者はかつてないほどに、必要なサポートを迅速に受けるために、自分の状況がきちんと企業に伝わっているかを知りたいと考えています。こうした期待を上回るためには、従業員が適切なツールとリソースにアクセスできることが必要です。Zoom と Genesys Cloud の組み合わせはまさにそれを実現するものです。私たちは一緒になって、独自性のあるインテリジェントな顧客体験と従業員体験によって企業の差別化を支援します。」

導入を加速するために、ジェネシスと Zoom は共同で市場開拓戦略に取り組んでいます。2020 年第 2 四半期中に統合によるすべての機能が利用可能になる見込みです。詳細については Web セミナー、[Genesys + Zoom: Seamless cloud communications for great customer experiences](#) をご覧ください。

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a ServicesSM のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud™ によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、www.genesys.com/ja-ip 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 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp