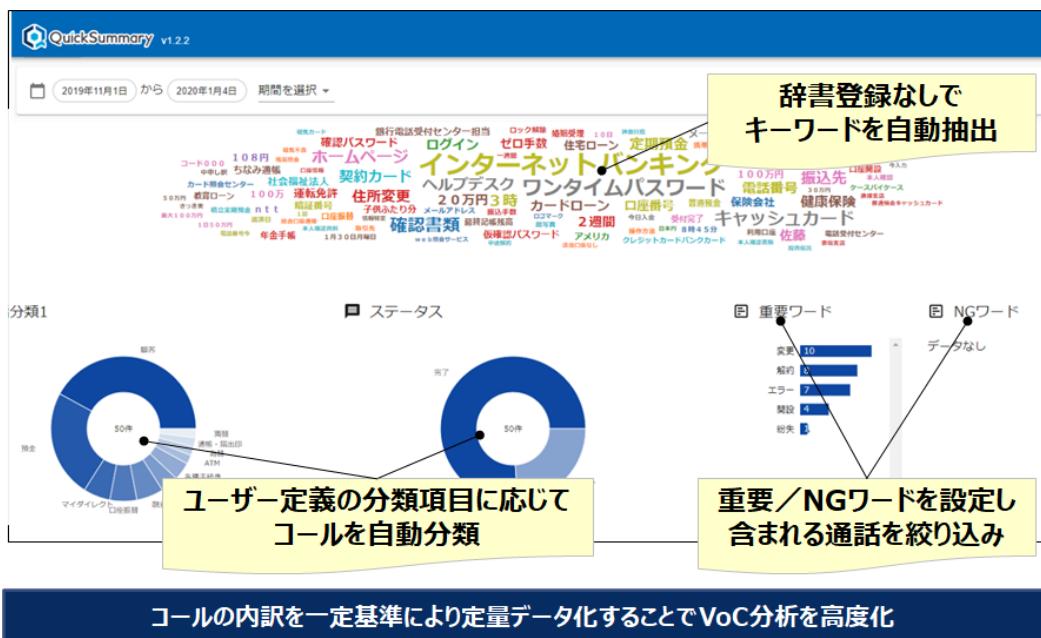


ジェネシスのソリューションと連携するアプリケーションマーケットプレイス Genesys AppFoundry にエーアイスクエアの QuickSummary が登録

Genesys Cloud と連携し、コンタクトセンターにおけるお客様の声を経営や対応品質の向上に活用

東京 – 2020年9月24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・ソリューションのグローバル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:ポール・伊藤・リッチャー)はこのほど、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと連携し、短期間で導入できるアプリケーションやサービスのマーケットプレイス [Genesys AppFoundry®](#)に、エーアイスクエアのQuickSummaryが登録されたことをお知らせいたします。

QuickSummary は、テキスト化された通話データを自動的に要約・分類とともに、キーワードや分類結果から要約文や原文にドリルダウンすることができます。お客様自身で操作可能な編集ツールが用意されており、業務特性に合わせた教師データを投入することで、要約・分類精度を向上させることができます。従来型のルールベースの要約・分類エンジンとは異なり、独自の機械学習技術の活用により早期の稼働と運用負荷の大幅な低減を実現しています。



Genesys Cloud と QuickSummary を連携することで、コンタクトセンターに寄せられるお客様の声をこれまで以上に生かして、企業活動や製品開発に活かすことや、エージェントの負荷軽減や応対品質の均質化、トレーニングなどに活用することができます。両社ソリューションの連携による主な機能は以下の通りです。

- **お客様の声の活用** - 問い合わせの主旨・傾向を把握し、今まで見えなかったお客様のニーズを明らかにすることで、「サービス改善」や「業務改善」を実現します。
 - **後処理時間の削減 / 品質の安定化** - 対話内容の要約を自動要約することで、応対履歴管理システムへの登録時間を削減するだけでなく、担当者毎にバラつきがちな、応対履歴を標準化します。
 - **応対履歴管理** - 通話録音データと組み合わせて応対の証跡を一元管理し、トレーサビリティを確保します。
 - **オペレーター教育** - テキストからされた対話のデータから、質問、回答を始めとした重要箇所のみ抽出し、教育資材拡充のインプットすることで、継続的なオペレーターのスキルアップをサポートします。



AppFoundry は現在、220 以上のテクノロジーパートナーからの約 350 を超えるアプリケーションをリストしています。顧客関係管理(CRM)、ワークロード管理、アナリティクス、決済処理、マーケティングオートメーション、デジタル、セルフサービス、アウトバウンド、人工知能、ワークフォース最適化、コラボレーションやナレッジマネジメントなど、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと連携するようにプリビルトされています。

エーアイスquare Quick Summary 掲載ページはこちらになります

<https://appfoundry.genesys.com/filter/genesyscloud/listing/346a443b-a0a6-43a8-b3f5-d335fd3a7a68>

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 ServiceSM 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-jp 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

齊藤 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