

2021年2月16日 [日本語訳]

## ジェネシスと英リミットレス、新たな消費者に向けたデジタル体験を提供 グローバルなクラウドコンタクトセンターのリーダーが GigCX プラットフォームの 先駆者と提携し、ブランド支持者による顧客サービスの時代の先導

サンフランシスコ – 2021年2月2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本日、ギグ・カスタマーエクスペリエンス（以下、Gig CX）のパイオニアとなる Limitless（以下、リミットレス）とパートナーシップを締結したことを発表いたします。本パートナーシップによって、両社はサービスエクスペリエンスの次世代を切り開き、企業とその顧客の間で人間性に溢れたタッチポイントを構築できるようになります。ジェネシスとリミットレスは企業のコンタクトセンターのチームを専門性の高いギグ・ワーカーで拡張することを支援し、場所を問わず信頼性の高いサポートを実現します。一方で、エンドカスタマーはお問い合わせをショートメールやチャットなどのお好みのデジタルチャネルでサービスや商品の経験豊富で情熱的なユーザーからサポートを受けられるようになります。

カスタマーサービスにおける問い合わせは幅広く、企業のコンタクトセンターだけでは必ずしも全てを解決できるとは限りません。消費者はその他のユーザーから得られる情報やアドバイスを求めることが珍しくなく、商品の調べや購入にあたってユーザーによるオンラインレビューに大きく依存しています。その傾向は、コロナ禍による実店舗から EC への迅速な移行によってさらに加速しつつあります。あいにく、最近の調査では、残念なことに偽レビューが一般的になったことがわかっています。

リミットレスは、消費者とブランドを支持するユーザーをつなげ、直接のサポートを受けられるようにすることで、サービス体験のギャップを埋めようとしています。企業にとっても、すぐに利用できる人材プールがあることで、繁忙期に従業員の規模を拡大するのに役立ちます。例えば、実際の eBay のストア運営者、Microsoft の Xbox のコアユーザー、Sun Basket の愛用者といったブランドのサポーターは、Limitless Gig CX プラットフォームを介してカスタマーサービスの専門家としてサービスを提供し、これまで培ってきた経験に応じた報酬を得ることができます。

### デジタルコンシューマーに向けた AI 駆動のサービス・エクスペリエンス

Genesys Cloud™ とリミットレスの Gig CX のプラットフォームを連携することで、企業はカスタマージャーニーにおいてよりハイコンテキストな体験を提供できるようになります。カスタマーのお問い合わせを正確に予測し、その対応に当たってリミットレスのエキスパート、コンタクトセンターのエージェントやボットを最適にアサインし、ジェネシスの AI に特化した機能で統括し、コンタクトセンターとリミットレスのエキスパートの連携をシームレスにサポートします。

具体例を挙げると、コンシューマーが最近購入した商品についてサポートが必要となった際、AI でリミットレスのエキスパートに自動的に繋がります。ただし、やりとりの途中でアップセルやクロスセルの可能性が発生した場合、シームレスに企業のコンタクトセンターと繋ぎ、背景も把握しながら会話を引き継ぐことができます。さらに、AI 機能によってコンシューマーの購入履歴や役立つ情報を全て引き出すことができ、より良い顧客体験を提供できるようにエキスパートもエージェントも支援することができます。

なお、本パートナーシップの一環として、ジェネシスはリミットレスのプラットフォームの成長支援を目的に戦略的な投資を行いました。ジェネシスはリミットレスの 5 年間にわたる歴史において 1000 万米ドルのシリーズ B の資金調達に参加することとなりました。

## 本発表に関するコメント:

「最近の出来事から2つの事実が明らかになりました。一つは、カスタマーサービスがコンタクトセンター外にも存在していること。もう一つが、顧客の期待に応えられるデジタルプラットフォーム、AI やオートメーションを元にするサービスが重要であることです。ジェネシスとリミットレスのパートナーシップは企業にカスタマーサービスを進化し、成長させる機会を与えるとともに、効率性、解決率及びワークフォースマネジメントを最適化できる手段を提供します。」と、Omdia のアナリスト主任を務める Mila D' Antonio 氏は話しています。

「リミットレスとのパートナーシップは、企業と消費者間の取り引きの領域を超え、有意義な関係を構築する信頼性と現実味の高いサポートの提供を支援します。AI 駆動のユニークなカスタマーエクスペリエンスを提供することでデジタルコンシューマーに付加価値を実感してもらいながら、コンタクトセンターをさらに拡張できるようになります。」と、ジェネシス、エグゼクティブ・バイスプレジデント兼 Genesys Cloud のゼネラルマネージャーを務める Olivier Jouve は話しています。

「ジェネシスとのパートナーシップはグローバル成長の施策への大切な一歩となります。ジェネシスと共に企業と顧客がデジタルな世界での接点を再定義することに努め、Genesys Cloud と弊社の Gig CX プラットフォームを活かすことで AI とギグ・エキスパートによるさらなるレベルのカスタマーエクスペリエンスを提供できることを支援していきます。」と、リミットレスの CEO の Roger Beadle 氏は話しています。

## 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ン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。Experience as a Service<sup>SM</sup> 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-jp](http://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

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto: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](mailto:alex@vertigo.jp)