

2021年6月7日 [日本語訳]

## ジェネシス、新たに Instagram メッセージングへの対応を発表

*Messenger API for Instagram* によって、企業がハイタッチのカスタマーエンゲージメントを大規模に実現することを可能に

10億人以上のユーザーを抱え、企業にとっても重要な消費者チャンネルに成長した Instagram 上で、企業と消費者間のリアルタイムなプライベートなやり取りをサポート

サンフランシスコ – 2021年6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・ソリューションのグローバルリーダーであるジェネシス®は、新たに Instagram 向けの Messenger API のサポートを開始し、世界最大級のソーシャル・メディア・プラットフォームである Instagram において、マーケティング、セールス、サービスの各プロセスにおけるお客様との対話やパーソナライズされた体験を演出するための新しい方法を企業に提供できるようになったことを発表します。

グローバルで10億人以上のユーザーを持つ Instagram は、企業が消費者とのコミュニケーションを図るためのソーシャルプラットフォームとして急速に普及しています。Instagram は、人々が探求し、発見し、つながり、購入するためのコミュニティとなっています。ユーザーの90%は実際に企業をフォローしており、50%は Instagram でブランドの広告を見たときに、そのブランドに興味を持つと言われています。顧客との関係を深めるチャンスが多いことから、企業は信頼を築き、ロイヤルティを獲得する方法として個人的なつながりを迅速に確立する必要がありました。

今回のジェネシスのサポートによって、企業は Instagram のプライベートメッセージを通じて消費者と交流し、顧客プロフィールやサービス履歴に基づいて、製品に関する質問への回答や疑問点への対応など、パーソナライズされた体験を幅広く提供できるようになります。消費者にとっては、Instagram のプラットフォーム内から企業と簡単につながることができ、ストーリーやフィード、ショップを閲覧しながら直接メッセージを送ることができます。消費者がより深いエンゲージメントを求めている場合は、メッセージフィードから担当者との会話を開始することもできます。

### ニュースに関するコメント

「Instagram は最も影響力のあるソーシャルプラットフォームの1つですが、これまで企業はこのプラットフォームのマーケティングの可能性を十分に活用できていませんでした。Messenger API for Instagram によって、企業はより深いレベルでのエンゲージメントを実現し、発見から購入までのコンシューマージャーニーに影響を与え、より強固な顧客関係を築くとともに、マーケティング費用の価値を拡大することができます。」

(Genesys Digital and AI 担当エグゼクティブ・バイスプレジデント兼ゼネラルマネージャー、Barry O' Sullivan)

「ジェネシスのプラットフォーム上での Instagram 用 Messenger API サポート開始を嬉しく思います。これによって、お客様と企業間のメッセージング体験の改善や向上に向けて、開発者が利用可能となりました。企業や開発者は、Messenger API for Instagram を統合することで、メッセージング・ワークフローを効果的に拡張して顧客体験をよりよく理解し、より確かな関係を構築できます。」

(Messenger、プラットフォーム・パートナーシップのバイスプレジデント、Konstantinos Papamiltiadis 氏)

ジェネシスの Instagram 用 Messenger API のサポートは、Facebook、WhatsApp、Webchat、SMS、Eメールなどのデジタル・チャンネルにおけるカスタマーエクスペリエンスのリーダーとしての地位を確立するものです。ジェネシスは、今夏以降、同社のデジタル・カスタマー・エンゲージメント・プラットフォーム上で Instagram メッセージングのネイティブサポートを予定しています。これにより、企業は、顧客とのエンゲージメントを容易に



行い、デジタルおよび音声チャネル間で会話をシームレスに移行し、ハイタッチなカスタマー・エクスペリエンスを演出することが可能になります。

### 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 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、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育みます。詳しくは、[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

©2021 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Engage and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<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>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

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

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (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)