

2021年6月28日 [日本語訳]

ジェネシス、カスタマーエンゲージメントの新境地「Genesys DX」を発表

顧客との会話を単なるチャットから信頼とロイヤルティを築く直感的なデジタルエクスペリエンスへと変革するデジタルファーストの新ソリューションをリリース

サンフランシスコ – 2021年6月23日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーであるジェネシス®は、同社の新しいスタンドアロンのデジタル・カスタマーエンゲージメント・ソリューション「Genesys DX」を発表しました。Genesys DXは、2021年5月に買収を完了した Bold360 のカンパシー AI とダイナミックナレッジベース機能を、ジェネシスの CX に関するノウハウと Genesys AI の Predictive Engagement によって強化したソリューションとなります。

企業は、消費者の期待の急速な変化に伴い、より多くのビジネスをデジタル・インタラクションへと移行し、新たな顧客接点の可能性を追求しています。これまでのデジタル・チャンネルでのエンゲージメントは、一つのやり取りを複数のチャンネルを通じて、あるいは業務処理に特化した会話型プラットフォーム上で行われていました。しかし、消費者が求める現在の状況では、企業はウェブチャット、メッセージング、チャットボットなどのデジタル・インタラクションにおいて、顧客との信頼関係やロイヤルティを構築する共感的なエクスペリエンスを創出する必要があります。こうした状況に対して、ジェネシスは共感を大規模に提供するために Experience as a ServiceSM を提唱し、このデジタル・フロンティアによって変革期にある業界に新たな方向性を示しています。

本日から提供開始した Genesys DX は、企業がカスタマーエクスペリエンスを従来のような取引を目的としたチャット型のインタラクションを、顧客が歓迎する直感的な会話へと移行することを可能にします。Genesys DX は、顧客とのエンゲージメントを重ねるごとに、対話・反応・嗜好に基づき、リレーションシップ・ライフサイクル全体を通じて顧客の体験を向上させる方法を見つけ出します。Genesys DX は、以下のような画期的な機能により、企業が顧客のニーズを理解し、その意図を予測するのに役立ちます：

- **恒常的なエンゲージメント：**顧客は、いつでも・どこでも企業が迅速に相互エンゲージメントを開始することを期待しているため、企業は常に対応できる準備を整えていなければなりません。Genesys DX では、企業はいつでもエンゲージメントを提供することができます。つまり、ニーズに対応するための適切な情報を提供することで、迅速、そして共感的なサポートに着手することができます。統括されたナレッジ・プラットフォームにより、企業は情報へ迅速にアクセスできると同時に、お客様の声を活用して継続的に体験を向上させることができます。
- **すべてのデジタルインタラクションに人間の直感を：**デジタルはその利便性と流動性から好まれるチャネルとなっていますが、人間のエージェントによるインタラクションの良い面を取り入れることにも大きな価値が潜んでいます。Genesys DX は、リアルタイムで網羅的に把握できる顧客のタッチポイントとコンテキスト・データを組み合わせることで、すべてのデジタル・エンゲージメントに人間のような直感を適用することができます。この新しい機能は、従来の受動的な感情分析の概念をはるかに超えるもので、企業はニーズに積極的に対応し、解決策やより良いカスタマー・エクスペリエンスに導くことで、顧客の一步先を行くことができるようになります。
- **驚きをより迅速にスケールアップ：**企業は、固定されたリソースで可能な限りの成果を追求していますが、ビジネスは常に変化を続けています。Genesys DX によって、企業は数週間でも価値を生み出せる直感的なソリューションを利用可能となります。企業は、最も人気のあるメッセージング・チャンネルでスマートなセルフサービスを実現するために、会話型のインテリジェンスを簡単に設計・導入することができます。

す。エージェントは、簡単に使いこなせる AI と実用的なインサイトや直感的なワークスペースで、よりスマートに働くことができます。

リリースに関するコメント

- 「より多くの消費者がデジタルエクスペリエンスを好むようになり、カスタマーエンゲージメントの世界は根本的に変化しました。企業は迅速で相互的なエンゲージメントを求める新しい顧客の期待に適応しなければなりません。Genesys DX を利用すれば、企業は信頼とロイヤリティを構築するための予測的かつプロアクティブな、いつでも利用可能で直感的なデジタル会話を顧客に提供することができます。」と Genesys Digital & AI 部門のエグゼクティブ・バイスプレジデント兼ゼネラルマネージャーである Barry O' Sullivan は話しています。
- 「世界中の消費者は、最高の人生を送り、楽しむために、弊社のアイコンニックなアウトドア、アクティブ、ワークウェア・ブランドを利用しています。弊社ではどの機会も、どのタッチポイントも逃さず、卓越したカスタマーエクスペリエンスを提供したいと考えています。Genesys DX では、体験のあらゆる場面で共感できるカスタマー・エンゲージメントを実現するスタンドアローンのデジタル・プラットフォームが入手できました。」と VF コーポレーション、デジタル・プロダクト・マネージメントのディレクターを務めるリチャード・ドナルドソン氏は話しています。

Genesys DX の提供時期

Genesys DX は本日より提供を開始しました。詳細については www.genesys.com/genesys-dx をご確認ください。

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、デジタル、AI テクノロジーのパワーを通じて、共感性のあるカスタマーエクスペリエンスを大規模に実現するというジェネシスのビジョンである“Experience as a Service”を企業は実現できます。ジェネシスは、企業にプロアクティブ、予測型かつハイパーパーソナライズされた体験を提供する能力を提供し、マーケティング、セールス、サービスにおけるすべてのチャネルでのお客様とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性やエンゲージメントを改善することができます。バックオフィスのテクノロジーを現在にマッチした売上げに迅速に貢献するエンジンへと変革することで、ジェネシスはお客様との真の親密な関係を大規模に築くとともに、顧客からの信頼やロイヤリティを育みます。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

©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

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: 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