

2021年11月18日 [日本語訳]

Google Cloud とジェネシスが、よりつながりのある顧客体験を実現 パートナーシップ拡大によって、先進的な消費者行動や分散型ワークフォースの ニーズを満たす統合プラットフォームを提供

米サンフランシスコ/サニーベール – 2021年11月15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®と Google Cloud は本日、戦略的パートナーシップを拡大し、分散化とデジタル化が進む世界において、企業がカスタマーサポートと顧客体験を連携できるようサポートしていくことを発表します。

「消費者は、企業の将来の方向性や業界のあり方を変える権限を持っています。この顧客主導の新しい環境において企業が成功するためには、人々が求めるパーソナライズされた体験の提供が必要です。Google は、消費者に関する深いナレッジを有するパイオニアであり、革新的な同社との提携は、世界中のお客様と従業員にとって、真の意味でのゲームチェンジャーとなります。」と、ジェネシスの CEO 兼会長であるトニー・ベイツは述べています。

消費者の変わりつつある期待に企業が対応するために、Genesys Multicloud CX ソリューションを Google Cloud と組み合わせることで、企業は信頼性、安全性、拡張性に優れた Google Cloud のインフラ上に、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームのプライベート・エディションを配備できるようになります。Genesys Multicloud CX プライベート・エディションによって、企業は Google Cloud インフラストラクチャ上でカスタマー・エクスペリエンスの進化を次のステップへ進めるためのオープンなマルチクラウドへのパスを手に入れることができます。

ジェネシスは同時に、Google Cloud Contact Center AI (CCAI)、BigQuery、Kubernetes Engine (GKE) との統合の深化を計画しています。Google Cloud の各種サービスやテクノロジーとの統合が深化することで、企業はプライベートおよびパブリッククラウドの環境の中からガバナンス、コントロール、カスタマイズの観点から適切なインフラストラクチャを構築し、ビジネス全体にわたるリアルタイムのストリーミングイベントや履歴データを利用できるようになります。

「今日の消費者は、マウスをクリックしたり、スマートフォンをタップするだけで、瞬時に卓越したサービスを体験できることを期待しています。ジェネシスとの提携によって、企業とサービスチームが AI (人工知能)、機械学習、データ分析を組み合わせることで消費者に最善の結果を提供する、未来のデジタル・カスタマーサービスを築くことができます」と、Google Cloud、CEO のトーマス・クリアン氏は話しています。

複数年にわたる提携に基づき、両社は AI (人工知能)、機械学習、データ分析の次世代アプリケーションを共同で開発し、企業がさらに強力で直感的、かつ迅速なエクスペリエンスを提供できるような新しいソリューションを生み出していきます。ジェネシスのエクスペリエンス・オーケストレーション機能と、Google Cloud の AI、機械学習、データ分析機能を組み合わせることで、両社は、カスタマージャーニー、カスタマーケアの自動化、顧客満足度の予測、AI による多要素認証、Google 検索やマップなどの各種サービスを活用したユニークな会話チャネルなど、多岐にわたる分野で新しいソリューションを開発していきます。

さらにジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・ソリューションを Web ブラウザの Chrome に組み込むことで、Chrome OS から直接アクセスできるようにしました。これにより、エージェントが日常的に使用する可能性のあるどの Web ページからでもアクセスし、顧客を支援するために最適な情報を素早く見つけられるようになりました。

Google Cloud とジェネシスの連携は、マーケティングキャンペーンから物流管理、人材配置、従業員とのやりとりまで、企業にビジネス全体にわたる戦略的なメリットをもたらします。このようなダイナミックな体験を提供



することで、現在、そして将来にわたって、競争上の差別化を図ることができます。ガートナー社によると、「2026年までに、基本的な購買体験はコモディティ化し、企業はつながりのある顧客と従業員体験で差別化を図るようになる」としています。(ガートナー、「Future of Work Trends: Top 3 Customer Experience Trends,」 18 October 2021, Don Scheibenreif, Tori Paulman)

Electrolux や Woolworths をはじめとした各業界のリーダー企業や、連邦、州、地方レベルの公共機関は、いずれもジェネシスと Google Cloud を活用して、すでに変革の道を歩んでいます。例えば、オーストラリア最大の食品小売業者である Woolworths は、ジェネシスのプラットフォームと Google Cloud Dialogflow を統合してスマート IVR を構築し、会話型 AI を搭載した超効率的なバーチャル・アシスタント Olive を生み出しました。ジェネシスのオープン API を利用して Woolworths が開発したスマート検索機能と組み合わせることで、顧客は「注文したオレンジがない」と言うだけで済むようになりました。すると、Olive がクロスチェックを行い、返金処理を行い、お客様に確認のテキストを送信します。Olive の導入によって何千もの顧客とのやり取りがエンド・ツー・エンドで処理され、Woolworths のカスタマーサービスチームはより複雑な問い合わせの解決に時間を割くことができるようになりました。

「パンデミック以降、オンラインショッピングへの移行が進み、コンタクトセンターとのやりとりが急増しました」と、Woolworths の会話型 AI 担当エンジニアリングマネージャーのアレックス・コロラドは語ります。「当社のコンタクトセンターが大量の電話やチャットを管理できるようにするために、ジェネシスのプラットフォームと Google Cloud Dialogflow を統合して、ボイスボット Olive を開発しました。会話型 AI の機能を持つことで、お客様が自然に感じる方法で対話できるようになり、よりお客様にフォーカスできるようになりました」と述べています。

さらに、電力会社の American Electric Power 社は、ジェネシスと Google Cloud のパートナーシップによって生み出されたインサイトを活用し、よりシームレスでパーソナライズされた体験を顧客に提供する予定です。

提供時期

- Google Cloud CCAI は現在、Genesys Multicloud CX とはネイティブ・インテグレーション、Genesys Cloud CX とは AppFoundry®経由で利用可能です。
- Genesys Multicloud CX プライベート・エディションは、今後 90 日以内に Google Kubernetes Engine 向けにグローバルで提供される予定です。

ガートナー社の免責事項

GARTNER は、Gartner, Inc. および/またはその関連会社の米国および国際的な登録商標およびサービスマークであり、許可を得てここに使用されています。すべての権利はガートナーに帰属します。

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、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experiences as a ServiceSM を実現できます。ジェネシスでは、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。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

©2021 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud CX, Genesys Engage, Genesys Multicloud CX, Genesys DX 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

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