

ジェネシス、顧客採用の拡大とグローバル展開で CX Cloud の勢いを加速

データ、ボット、チャンネルを統合し、よりスマートな顧客および従業員体験を目指す企業と、
わずか1年で75件以上のCXクラウド契約を受注

CCaaSとCRMのグローバルリーダーがクラウド提供範囲をセールス、ヘルスケア、金融サービス
向けに拡大し、言語対応の拡大とデジタル・チャンネルサポートを追加。グローバル企業に
パーソナライズされたエクスペリエンス・オーケストレーションを可能に

サンフランシスコ — 2024年9月12日 — 人工知能（AI）を活用したエクスペリエンス・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、セールス、金融サービス、ヘルスケア分野における顧客および従業員体験の革新に向けて Salesforce（NYSE: CRM）との協業拡大を Dreamforce 2024 において発表しました。

両社は、データの統合とオーケストレーションを強化し、業界や役割に特化した機能を提供することで、企業が顧客とのやり取りを合理化し、従業員の生産性を向上させ、より豊かな洞察を得られるよう支援します。CX Cloud from Genesys and Salesforce の強化によって、Sales Cloud、Health Cloud、Financial Services Cloud のグローバルユーザーは、より迅速でパーソナライズされた顧客体験を提供することが可能となります。両社は、イノベーションとビジネスの成功を促進するというコミットメントを強化するため、CX Cloud の提供範囲を拡大し、より多くの業界およびビジネスユニットに包括的なエクスペリエンス・オーケストレーションとワークフォースエンゲージメント管理機能を提供します。

昨年9月、両社は、Genesys Cloud™プラットフォームと Salesforce Service Cloud の統合ソリューションを発表。グローバル企業から国単位で活動する企業まで、顧客企業がデータ、エージェント、ボット、コミュニケーション・チャンネルを統合し、よりスマートなエンドツーエンドの顧客および従業員体験の実現を支援してきました。発売以来、CX Cloud は AAA Washington、Fortune 500 のグローバル・ワークプレイス・テクノロジー・プロバイダー、大手ラグジュアリー小売業者を含む75社以上から契約を受注しています。

今回の発表により拡大される提供範囲は以下の通りです：

Sales Cloud: Genesys Cloud のアウトバウンド音声キャンペーン機能を使用して、販売担当者はリードの優先順位付けを自動化し、Sales Cloud から直接アウトリーチを開始することで、契約件数を増やし収益目標を超えるためにパーソナライズされた関係を構築できます。新たな音声機能により、電話消費者保護法（TCPA）や支払いカード業界におけるデータセキュリティ基準（PCI DSS）に準拠しながら、販売担当者は案件を創出することが可能となります。

Health Cloud: 医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律（HIPAA）に準拠した機密データの共有、ルーティングの強化、デジタル・コミュニケーションの向上により、ケアチームは患者およびメンバーに対して共感的かつ効率的なやり取りを提供できます。統合により、スケジューリングや予約の順守、専門医の調整、アフターケアフォローアップなど、患者へのアクセスの強化が可能です。

Financial Services Cloud: CX Cloud により、金融サービス機関は、より柔軟でパーソナライズされた直感的なサービスをすべてのクライアントに提供できます。財務記録、請求、保険情報などの重要なデータを 1 つの統合ビューに接続することで、従業員のユーザー体験が向上し、コラボレーションの機会が提供され、クライアントとの関係をより深めることができます。

CX Cloud にデジタル・チャネルを追加するとともに言語サポートを拡大

ジェネシスはさらに、既存の音声機能に加え、CX Cloud に Web メッセージングや SMS を含むネイティブのデジタル・チャネルの追加を発表します。CX Cloud のユーザーは、Genesys Cloud のデジタルおよび音声チャネルを使用し、顧客とのやり取りをよりシームレスに管理・測定することが可能となります。さらに、ジェネシスは、スペイン語、中国語、日本語、ドイツ語、フランス語を含む 20 の言語で CX Cloud を利用できるようにすることで、グローバル企業へのサポートを拡大します。CX Cloud ソリューションは、Amazon Web Services を利用した 20 の Genesys Cloud リージョンで利用可能で、グローバル機能を提供します。

今回のリリースに伴うコメントは以下の通りです。

ジェネシスの最高製品責任者 オリヴィエ・ジューブは下記のように述べています。

「サイロ化されたチャネル、データ、部門が、長年にわたって質の高い顧客サービスの提供を妨げてきました。ジェネシスと Salesforce は、この状況を変えるために協力しています。両社の顧客は単なる電話基盤の統合にとどまらず、この拡大された業界初のコラボレーションを活用して、顧客および従業員体験をさらに向上させることができます。Salesforce や他のエンタープライズプラットフォームと協力することで、ジェネシスは企業が顧客データをより効率的に同期し、次世代のエクスペリエンス・オーケストレーションを実現できるよう支援するユニークな立場にあります。」

AAA Washington の最高情報責任者 ジム・ライアン氏は下記のように述べています。

「『ヘルプフル・テック、ヒューマン・タッチ』を掲げる戦略のもと、AAA Washington はこれまでも高度に熟練したサービスエージェントと販売スタッフによる優れた顧客体験を提供してきた実績があります。私たちは、デジタルで会員をサポートし、AAA Washington チームによるシグネチャーサポートを強化するソリューションの採用に意欲的に取り組んでいます。ジェネシスと Salesforce の CX Cloud を、私たちのビジョンを実現するための戦略的なソリューションと位置付けています。」

デロイト・コンサルティング LLP のマネージングディレクター兼 CCaaS プラクティスリーダー アンディ・ハース氏は下記のように述べています。

「企業は、顧客および従業員体験を改善し、運営コストを削減し、価値実現の時間を短縮するために、よりシームレスなソリューションを求めています。ジェネシスと Salesforce は、CX Cloud ソリューションによる継続的なイノベーションを通じて、この市場の成長するニーズに応えています。CX Cloud は、企業がパーソナライズした一貫した顧客体験を創出することで、エージェントの効率を向上させ、システムを単一のネイティブ・ソリューションで統合することを可能にします。」

ジェネシスについて

ジェネシスは、顧客と従業員に最高の体験を生み出すことで、世界 100 カ国以上 8000 社を超える企業のロイヤリティとビジネス成果の改善を支えています。AI を活用した業界 No.1 のエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームである Genesys Cloud を通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に未来の CX を提供し、共感性のあるパーソナライズした体験の提供を実現しています。クラウド・ネイティブの信頼性の高いオールインワン・プラットフォームである Genesys Cloud は、適切なタイミングで適切な顧客体験を提供することで企業競争力を高めるとともに、従業員エンゲージメントの強化、効率化、業務改善を推進することで、企業の成長を加速させます。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（カーツメディアワークス内）

大木・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp