

Genesys Xperience 2023: AIを活用したエクスペリエンス・オーケストレーションで顧客と従業員のロイヤルティ向上

AWSとの関係強化、Genesys Experience Index™、2022年サステナビリティ・レポートを発表

デンバー – 2023年6月20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、今年のカスタマーエクスペリエンス(CX)イベントであるXperience 2023を開幕し、新たなAIと自動化におけるイノベーション、オファーリング、パートナーとの関係の強化により、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リーダーシップの拡大を発表しました。

会話型AI、予測型AI、生成型AIの融合が、適切でシームレスな個別化されたエクスペリエンスを実現する上で不可欠となる中、ジェネシスは本日、信頼性、セキュリティ、革新を基盤としたAIによるオーケストレーションの新たな基準を発表しました。Genesys Cloud CX™に組み込まれたGenesys AIの力により、企業は顧客との関係を再構築し、人々の働き方を変えることができます。ジェネシスはXperienceにおいて、企業がより高いスピード、洞察力、精度で成果を上げることを可能にする[生成型AI機能](#)など、新たなオファーリングとともにAI分野におけるリーダーとしての展望を共有しました。

Xperience 23の主なトピックは以下の通りです。

- AWSとの関係を拡大し、ジェネレーティブAI、ワークオートメーション、タスクルーティングに特化したGenesys Cloud CXの新イノベーションを発表
- Genesys Experience Index™: コンタクトセンターのエージェント満足度とエンゲージメント向上を支援する新ソリューションを発表
- 2022年サステナビリティ・レポートと、慈善団体がGenesys Cloud CXを利用して社会に与える影響とミッションを促進するための新サービスを発表

ジェネシスは、Amazon Web Services(AWS)とのこれまでの関係をさらに強化し、AIイノベーションを加速します。Amazon Bedrockの柔軟性により、AIの先進的なスタートアップとAmazonによって作成された基盤モデル(FM)がAPI経由で利用可能となり、Genesys Cloud CXユーザーはAnthropicのClaude、AI21LabのJurassic-2、AmazonのTitanなど、複数の先進的な大規模言語モデルへの連携アクセスを持つことができます。ジェネシスとAWSの関係の強化により、企業は様々な事例や業界を横断したイノベーションの可能性を広げ、顧客と従業員のエクスペリエンスを継続的に進化できるようになります。

ジェネシスの最高経営責任者(CEO)兼会長のTony Batesは、次のように述べています。

「私たちのビジョンであるExperience as a Service®は、規模や業種、地域を問わず、あらゆる企業があらゆる体験に共感の力をもたらすことを支援します。業界で最も急速に成長しているAIを活用したオーケストレーション・プラットフォームを通じて、私たちはそれを実現しました。Genesys Cloud CXによって、世界中の企業は、コンタクトセンター内外で、パーソナライズされたエンドツーエンド(E2E)のエクスペリエンスを拡大する基盤を持つことができます。」

従業員を強化・関与・連結させる新たなイノベーションにより、E2E体験を強化

ジェネシスの調査によると、企業は顧客サービスに対するアプローチを見直しており、チャネル、システム、部門を横断してエンゲージメントを向上させるため、2023年には関連予算を25%増やす計画です。また、顧客と従業員との本質的なつながりを認識する企業も増えています。調査対象となったCXリーダーの半数近く(47%)が、CXの優先事項の第1位は、従業員体験を向上させるテクノロジーやつながりを作るシステムへの投資であると回答しています。

従業員による顧客対応の容易さとスピードをさらに向上させるため、ジェネシスはGenesys Cloud CX向けの新しい[ワークオートメーションとタスクルーティング・ソリューション](#)を発表しました。この新しいクラウド型ソリューションは、ジェネシスのIntelligent Workload Distribution(IWD)に関する豊富な専門知識を基盤としており、コンタクトセンターと企業内の他の部門を横断して従業員をつなぎ、タスク処理を支援する機能を提供します。

ジェネシスは、コンタクトセンター内外の従業員のエンゲージメント、モチベーション、エンパワーメントを向上させるソリューション「Genesys Cloud EX™」のリリースに続き、「[Experience Index™](#)」の手法を発表しました。コンタクトセンター従業員のための Experience Index™ オファーは本日より提供開始され、エージェント体験の質をこれまで以上に可視化することで、満足度とエンゲージメントを向上させるために問題を特定し、効果的に対応するためのソリューションを提供します。

Genesys Cloud CX: あらゆる組織のための持続可能なソリューション

ジェネシスは 2022 年サステナビリティ・レポートを発表しました。この報告書では、2030 年の環境・社会・ガバナンス (ESG) 目標に対する進捗状況について詳述しており、従来から米国で十分に認められていなかったグループや、労働力における女性の割合の大幅な増加、二酸化炭素排出量の削減などが含まれています。また、ジェネシスはフロスト & サリバン社から「[2023 年北米サステナビリティ・コンタクトセンター最優秀企業](#)」にも選ばれました。これは、二酸化炭素排出量の削減を通じて ESG に直接影響を与えるクラウドサービスが評価されたものです。ジェネシスのクラウド戦略は、二酸化炭素排出量で最も大きな割合を占めるスコープ 3 の排出量を最小化することで、二酸化炭素排出量ゼロ (カーボン・ニュートラル) の推進に重要な役割を果たしています。調査によると、既存技術から Genesys Cloud CX に移行した企業は、二酸化炭素排出量を削減できる調査結果が見られました。今年度の第 1 四半期を通じて、サステナビリティは 3,000 万ドル以上の RFP を獲得する上で重要な役割を果たしました。

ジェネシスは、持続可能な社会へのコミットメントの一環として、慈善団体のミッションの推進を支援すべく、Genesys Cloud CX への移行を割引価格で提供する [新たなオファー](#) を発表します。2023 会計年度 (2023 年 1 月 31 日終了) において、Genesys Cloud CX は 4,600 万件以上の非営利団体のエクスペリエンスに貢献し、AI とデジタルイノベーションを駆使してコミュニティとのより強固なエンゲージメントを実現することで、非営利団体のリーチ拡大を支援しています。

継続的なイノベーション、AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーション、比類のないグローバルな可用性により、Genesys Cloud CX は、[今年度第 1 四半期に ARR10 億ドルのマイルストーンを突破しました](#)。700 社のグローバルエコシステムメンバー、350 社以上の Genesys AppFoundry® パートナー、5,000 人以上のアクティブな開発者のサポートにより、現在 4,700 社以上の顧客が Genesys Cloud CX を利用しています。

中小企業でも Genesys Cloud CX で優れた顧客体験と従業員体験を提供し、業績を向上させるためのプログラム「[GCXNow™](#)」も今年度からスタートしました。Genesys Cloud CX の最新の AI とデジタルイノベーションに簡単かつ迅速にアクセスし、無料の自動化セルフサービストライアルを申し込むことができます。

Genesys Xperience が次世代の体験を刺激する

Genesys Xperience 2023 は、コロナ禍以降で初めてフィジカルなイベントとして開催され、あらゆる規模や業種の企業から参加者が一堂に集まりました。Virgin Group の創設者である Richard Branson は、ジェネシスの最高経営責任者 (CEO) 兼会長の Tony Bates と共に登壇し、顧客と従業員のロイヤルティを向上させるために共感の力を使うことで、どのように現代の旅行を再定義するかについて語りました。

イベント期間中、ヴァージン・アトランティック航空、M&T 銀行、ライトハウス・ワークスなど、Genesys Cloud CX の主要顧客が登壇。ジェネシスとともに、AI、デジタル、クラウド・テクノロジーによってグローバル・ブランドのロイヤルティ構築体験を支援する AWS、ConvergeOne、Deloitte Digital、TTEC Digital も Xperience のプラチナ・スポンサーとして参加しました。

Xperience の基調講演をオンラインで視聴するには、Genesys.com の [オンデマンド](#) をご利用ください。

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、毎年数百億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・テクノロジーのパワーによって、企業は共感性の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するジェネシスのビジョンである Experience as a Service® を大規模に実現できます。ジェネシスを利用することで、企業はハイパー・パーソナライズした顧客体験をプロアクティブかつ予測的に提供すると

もに、マーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーにおけるすべてのチャネルにおいて顧客とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性とエンゲージメントを向上させることができます。バックオフィスのテクノロジーを最新の収益に直結するエンジンに変換することで、ジェネシスは顧客の信頼とロイヤルティを育む真の関係性構築を実現します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jpをご覧ください。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Cloud EX, GCXNow 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者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・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp