

Vonage が Jumper.ai を買収し、 チャットコマース（会話型コマース）ソリューションを製品ポートフォリオに追加

Vonage コミュニケーション API と AI を活用した ソーシャルメッセージング／チャットコマースのパッケージサービスを連携

2021年11月19日（金） - 企業におけるデジタルトランスフォーメーションの加速を支援する、クラウドコミュニケーションのグローバルリーダーである Vonage Holdings Corp.（ボネージ）（Nasdaq: VG）の日本法人、Vonage Japan 合同会社（本社：東京都中央区、マネージングディレクター：西村 哲郎、以下 Vonage）は、シンガポールに本社を置くオムニチャネルのチャットコマースソリューションのリーダーである Jumper.ai を買収したと発表しました。

今後 Jumper.ai のチームは、Vonage の製品グループとエンジニアリンググループに吸収される予定です。今回の買収により、Vonage は卓越したテクノロジーと優秀な開発者、およびチャットコマースの専門知識を獲得し、Vonage の一元的なコミュニケーションプラットフォームと API の多彩なポートフォリオに、新たにプログラマブルで柔軟かつインテリジェントな機能が追加されます。

チャットコマースは、Facebook Messenger、WhatsApp、Instagram などのプラットフォーム上で、ショッピングと会話の融合が進んでいることを活用し、チャット機能を使ってシームレスなショッピングエクスペリエンスを実現します。リテール業界では需要が増えており、トレンドになっています。消費者はパーソナルな会話を通じて商品や価格情報を知り、リテール業者と信頼関係を構築することができます。

Jumper.ai のプラットフォームは、ソーシャル、メッセージング、Web（WhatsApp、Messenger、Apple Business Chat、Instagram、Twitter、SMS、LINE、Google Ads、企業の Web サイト）を通じて、オムニチャネルのメッセージングを主体としたカスタマーエンゲージメントとショッピングジャーニーを創出します。Juniper Research¹ が 2021 年 4 月に報告したチャットコマースに関する予測によると、この分野の市場は 2025 年までに 270 億ドルに達するとされています¹。ソーシャルメッセージングは、世界中でコンシューマの好みの企業と迅速かつダイレクトにつながる手段としてさらに重要となります。Vonage は Jumper.ai のテクノロジーを組み入れることで市場を拡大し、AI を活用したチャットコマースのパッケージサービスにより、API の多彩なポートフォリオを追加していく予定です。

Vonage の CEO、Rory Read（ローリー・リード）は次のようにコメントしています。「Jumper.ai のチャットコマースとオムニチャネル機能を獲得したことは、Vonage の戦略に完全に合致し、既存の提供サービスと相性がよく、自然な形で拡張することができます。これにより、通知やシンプルなコミュニケーションから、カスタマーエンゲージメントのあらゆるポイントまで、カスタマーインタラクションを変革することになるでしょう。チャットコマース機能により、私たちは、お客様の現在および新たなニーズに対応可能となり、さらにその先のニーズにまで応えていくことができる準備ができました。そして、私たちの顧客企業に対して組込み型のコマース機能を提供することにより、場所やチャネルを問わず、クライアントへのサービス、つながり、そして販売をシンプル化することができます。」

Jumper.ai は、著名な企業が Web やソーシャルチャンネルを通じてコンシューマとつながりたいといったニーズに応えるオールインワンソリューションであり、コンシューマとの会話をさらに発展させて、AI を活用した優れたカスタマーエクスペリエンスに変えていき、迅速なサービスと販売フォローに役立てることができます。Jumper.ai の買収により、Vonage はこうした高まるニーズに対応する関連テクノロジーを獲得するとともに、L'oreal、Kiehl's、Disney、Axe、Dove、Ben & Jerry's、Burger King といった消費財、食品、リテール、エンターテインメント、医療、旅行産業におけるリーダー企業など、チャットコマースの成長を促進する主要な業界における既存の企業顧客の要望にも応えていく体制を整えました。

Jumper.ai の CEO 兼共同設立者である Yash Kotak（ヤッシュ・コタック）氏は、以下のように述べています。「Jumper.ai は、インスタントメッセージングの利用の増加に対する企業の対応を支援することをミッションとして開発され、最適なコミュニケーション方法として、コンシューマの家族や友人をつなげ、企業が迅速にパーソナライズされた融通の利くエクスペリエンスを提供できるようにしています。私たちは Vonage のチームに参加できることを大変喜ばしく思っています。我々の市場をリードする Jumper.ai のテクノロジーと Vonage のグローバル規模に及ぶ広範なマーケットリーチを活用することにより、新たに画期的なカスタマーエクスペリエンスの創出の機会をもたらします。」

また、Opus Research の首席アナリスト、Dan Miller（ダン・ミラー）氏は、「世界中で 35 億人以上が日常的にソーシャルネットワークを利用しています。Jumper.ai は、ソーシャルネットワークやソーシャルプラットフォームの役割が、広告、宣伝、そして最終的には購入のプラットフォームとなることを予測していたと言えます。このようなテクノロジーを通じて、Vonage は同社のプラットフォームを強化し、顧客のクライアントの変化するニーズにアジャイルかつ継続的に応えていくことができるでしょう」と説明しています。

1 <https://www.juniperresearch.com/pressreleases/conversational-commerce-spend-over-rcs-messaging>

【Vonage について】

Vonage（Nasdaq：VG）はクラウドコミュニケーションのグローバルリーダーであり、企業のデジタルトランスフォーメーションの加速を支援しています。Vonage のコミュニケーションプラットフォームはプログラムが可能で、ビデオ、音声、チャット、メッセージング、認証の各機能を既存の製品、ワークフロー、システムと連携させることができます。また、ユニファイドコミュニケーションおよびコンタクトセンターアプリケーションは、Vonage プラットフォームで構築されており、オフィスなど場所を問わず、企業におけるコミュニケーション方法や運用方法を変革し、優れた柔軟性とビジネス継続性を提供しています。

Vonage Holdings Corp.は米国ニュージャージー州に本社を置き、米国、欧州、イスラエル、オーストラリア、アジアにオフィスを構えています。Twitter で Vonage をフォローするには、www.twitter.com/vonage にアクセスしてください。Facebook のファンになるには、facebook.com/vonage にアクセスしてください。YouTube でチャンネル登録するには、youtube.com/vonage にアクセスしてください。

【本プレスリリースに関するお問合せ】

Vonage Japan 合同会社

〒104-0031

東京都中央区京橋 3-1-1 東京スクエアガーデン 14F

担当者：グリーン 智美

Tel：03-6670-6930

Email：jp.marketing@vonage.com

Web：<https://www.vonagebusiness.jp/>