

ジェネシスと Salesforce、AI を活用した顧客体験・関係管理ソリューションを発表

CCaaS と CRM の世界的リーダーが提携を強化。Genesys Cloud CX® と Salesforce Service Cloud の連携によって、企業がデータと AI からの価値を最大化できるようにサポート

サンフランシスコ – 2023 年 9 月 6 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®は本日、世界 No.1 の AI CRM である Salesforce (NYSE: CRM) との戦略的な提携を発表しました。これにより、データ、エージェント、ボット、そしてコミュニケーションチャネルを統合し、顧客と従業員の体験をより良く、一貫性のあるサービスとして提供することが可能です。両社は [Genesys Cloud CX®](#) と [Salesforce Service Cloud](#) を統合する AI を活用した顧客体験と関係管理ソリューション、「CX Cloud from Genesys and Salesforce」を発表します。

この共同リリースのソリューションによって、Genesys Cloud CX のエンタープライズ向けコンタクトセンターとワークフォースエンゲージメント管理(WEM)機能を Salesforce Service Cloud のユーザーが利用可能となることで、エージェントとスーパーバイザーの仕事がよりシームレスになります。CX Cloud from Genesys and Salesforce によって双方向のデータ共有が可能になることで、企業はカスタマージャーニーにおける顧客のインタラクション、行動、履歴をより把握しやすくなります。

「ジェネシスと Salesforce のこの新しいソリューションは、両プラットフォームの強みを組み合わせたもので、顧客とサービス担当者の体験を向上し、より深いレベルのパーソナライゼーションの実現と運用のしやすさを促進する大きな可能性を ADP にもたらします。」と、ADP のグローバルプロダクト&テクノロジーのバイスプレジデントである Jim Mueller 氏は述べています。「データ、顧客の洞察、関連する行動を両クラウドプラットフォームでリアルタイムに共有できることで、ADP は継続的に顧客の体験を効率化するための、より包括的かつ、正確で効果的な AI モデリングを利用することができます。このようなプラットフォーム間のシームレスな同期は、各プラットフォームが個別に提供できるものよりもビジネス価値を高める可能性を秘め、間違いなく強力なテクノロジースタックになります。」

ジェネシスが 2023 年 4 月に公開した「[顧客体験の現状](#)」レポートによれば、顧客体験(CX)のリーダーの 44% が、流れるような体験を提供する最大の課題は、一つのチャネルから別のチャネルへの顧客コンテキストの継続の欠如であると述べました。これを解決するために、ほとんどの CX リーダーは、彼らの戦略的優先事項をサポートするための上位 2 つの技術イニシアチブに、統合された CX プラットフォーム(71%)とオムニチャネル体験のためのテクノロジーとデータを接続すること(50%)を含めました。

同期化された、AI 対応のデータ

CX Cloud from Genesys and Salesforce を利用することで、企業は顧客のパーソナライゼーションを向上させ、IT とアナリストチームへの開発の負担を軽減することができます。Salesforce [Data Cloud](#) の統合データファブリックは、企業がリアルタイムデータを自動的に集約することを可能にします。これによりコンテキストを活用した顧客との会話や、セルフサービスのボットがインタラクションをより効率的に処理するためにナレッジを装備することができます。また、ビジネスはサービスレベル、処理時間、全体の顧客満足度などの KPI を追跡し、インサイトを行動に移すためのより深い分析とレポート機能を得ることができます。

単一のオーケストレーションエンジン

Genesys Cloud CX の高度なエクスペリエンス・オーケストレーション機能を使用して、企業はデータ、ボット、チャネルを組み合わせ、AI をベースにしたエンドツーエンドの顧客ジャーニーを設計することができます。IT と事業パートナーは、顧客の好みのチャネルを通じて最適なタイミングで提供される体験を共同作成することが可能となります。また、ノーコードで実装できるため迅速な導入が可能であり、企業は各プラットフォームの好みの機能を柔軟に選択できます。

統一された AI ベースの従業員体験

Service Cloud 単一のスマートワークスペースと Genesys Cloud CX は、スタッフの効率を向上させます。顧客、ジャーニー、インタラクションの履歴は、Salesforce の AI 技術である Einstein AI と Genesys AI によって支えられており、従業員が顧客満足度を向上させ、パフォーマンス KPI を達成するための力を強化します。エージェントとスーパーバイザーは、Service Cloud の従業員のアクティビティダッシュボードに直接埋め込まれたジェネシスの最新の WEM 機能も利用できます。一体化されたインタラクティブなビューを使用して、企業は先進的なスケジューリング、パフォーマンスメトリクス、コーチング、トレーニング、ゲーミフィケーションなどを活用し、ワークフォースをより簡単に管理、強化することができます。

「現在の顧客と従業員が求める体験を築くために、企業はテクノロジーのエコシステム内でデータ、AI、エンゲージメントのシステムを連携する必要があります。ジェネシスと Salesforce は、それぞれの市場でのリーダーとして、プラットフォームの同期によって得られる豊かな洞察と AI 機能によって、両社の共通の顧客が次世代のエクスペリエンス・オーケストレーションを生み出すことを強力にサポートします。」と、ジェネシスのチーフプロダクトオフィサーである Olivier Jouve 氏は述べています。

「世界がデジタルプラットフォームへの移行を続ける中で、企業の価値はますますデータとそれをどのように適用するかに結びついています。効率的かつ効果的にデータからの価値を最大化するために、企業はクラウドベースのデジタルプラットフォームと、データがアーキテクチャの礎となる技術のエコシステムを持つ必要があります。」と、IDC のデジタルプラットフォームエコシステムのプログラムバイスプレジデントである Alan Webber 氏は述べています。「その統一されたデータファブリックを持つ、Salesforce とジェネシスからのソリューションは、今後成功するために企業必要とする重要な基盤を築いています。」

Salesforce と Genesys のパートナーシップのモメンタム

今回の発表は、ジェネシスと Salesforce の間の 10 年以上にわたる戦略的技術パートナーシップをさらに拡大したものです。2021 年に、ジェネシスは Experience as a Service® 市場でのリーダーシップを加速させるために、Salesforce Ventures を主導し他の投資家も参加した資金調達ラウンドを発表しました。

「多くの企業が、高まる顧客の期待に効果的に対応し、長期的なロイヤルティを獲得するために、データと AI を効率的に活用することに挑戦しています。」と、Salesforce の Service Cloud Product Management のシニアバイスプレジデントである Ryan Nichols 氏は述べています。「新たな CX Cloud from Genesys and Salesforce は、エージェントが Service Cloud の作業の流れの中で Einstein AI の洞察を活用して、個別のインタラクションを通じて顧客との関係を深化させ、リピートビジネスを促進し、企業の収益にポジティブな影響をもたらします。」

ジェネシスと Salesforce からの CX Cloud の初めてのリリースは、2023 年に予定されており、Salesforce AppExchange または Genesys AppFoundry® Marketplace を通じて利用可能になります。

Salesforce、Service Cloud などは、Salesforce, Inc.の商標の中に含まれています。

ここで参照されている未発表のサービスや機能は現在利用できないものであり、予定通り、またはまったく提供されない場合があります。お客様は、現在利用可能な機能に基づいて購入の決定下さい。

Salesforce について

Salesforce は、AI + データ + CRM (顧客関係管理) の力で、あらゆる規模や業種の企業が全く新しい方法で顧客とつながることを支援します。Salesforce の詳細については、salesforce.com/jp をご覧ください。

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ン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 をご覧下さい。

©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 (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