

2013 年 6 月 4 日【参考日本語訳】

ジェネシス、e コマースおよび Web 上での 顧客サービス向上の為にパワフルな新製品 「Genesys Proactive Engagement」を発表

～積極的に Web 訪問客との関係を深め、Web 店舗での売上増及び顧客サービス向上を実現～

米カリフォルニア州デリーシティー - 2013 年 5 月 15 日-顧客サービスおよびコンタクトセンターソリューションのリーディングプロバイダーであるジェネシス (Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.) は本日、米国フロリダ州ボカラトンで開催中のジェネシス・ユーザー・カンファレンス「G-Force 2013」において、Web 店舗の売上増と顧客サービスの初回コンタクト解決率向上を実現するパワフルな新製品、Genesys Proactive Engagement のリリースを発表しました。

Genesys Proactive Engagement では、リアルタイムの行動解析と顧客のインタラクションおよびトランザクションの履歴を組み合わせることで、Web 訪問客を適切なチャネルを介して適切なエージェントに適切なタイミングでつなぐことが可能になりました。多くの場合、訪問客に最適なタイミングで積極的な支援を提供できるかによって、販売を成約に結びつけられるか、それともショッピングカートが放棄されるかが決定されます。米調査会社 Forrester Research 社によると、米国の企業は、Web 店舗でのショッピングカート放棄によって 2013 年だけでも 1,150 億ドルの売り損じが生じると推測しています。

一方、顧客サポートにおいては、行動解析と顧客履歴を活用することで、顧客対応の効率化に必要なコンテキストを作り出します。これは、初回コンタクト解決率を改善するために不可欠なステップです。顧客はいまだに、同じ情報を繰り返し要求されることを、コンタクトセンターへの大きな不満の 1 つにあげています。これは、あるインタラクション・チャネルから別のチャネルに移動するときの顧客の行動を把握していないことに原因があります。

Genesys Proactive Engagement にはビジネスルールエンジンが組み込まれており、企業側で、買い物客の行動や顧客サポートへのニーズの変化に合わせてビジネスルールを簡単に適応させることができます。ビジネスルールは、訪問客とそのときの状況に最適と思われるチャネルを決定し、アプローチする最適なタイミングを判定して、訪問客をその時点に対応可能な最適なエージェントにつなぎます。エージェントは、その訪問客のコンテキストについて連絡を受けており、できるかぎり最善の支援を提供します。その結果、顧客ごとにさらに個別化した対応が可能になり、顧客体験を改善して販売の成約率を高めることができます。

ニュースファクト:

- Genesys Proactive Engagement は、Web チャンネルを業界トップの Customer Engagement Platform に効果的に統合します。
- ジェネシスのルーティング機能は、一人一人のWeb訪問客に対して、必要が生じたときに最適なチャネルを介して最適なタイミングで、可能な限り最も適任の販売担当者またはサポートエージェントにつながります。それが不可能な場合は、その次に最適なアクションを取れるようにします。
- 顧客ごとの解析情報が、パワフルなデスクトップアプリケーションによってエージェントに連絡されます。顧客とその行動に関する重要な情報をエージェントに提供することによって顧客体験を改善し、成約率を高めます。
- 顧客は、チャット、音声、SMS、電子メールなど、自分の好きなチャネルでコミュニケーションが取れます。
- 行動解析から得られた情報は、将来のすべてのチャネルにおけるその顧客とのやりとりに生かされ、顧客体験を改善します。

本リリースに関するコメント

ジェネシスのポール・セグレ社長兼 CEO は、次のように述べています。

「今日の Web エンゲージメントソリューションは、さまざまな面で不十分です。チャットとコールバックにしか対応していないことが多く、解析機能も Web に限定されています。Genesys Proactive Engagement は、顧客の Web 上のコンテキストごとの行動や全チャネルのインタラクション履歴を活用し、音声、SMS、電子メール、Web RTC、Web フォームなど、あらゆるチャネルで顧客との関係を深めます。このパワフルな組み合わせにより、これまで不可能だった高いレベルの顧客エンゲージメントが実現されます」

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 3000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション（対話）を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

<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・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com