

2014 年 3 月 27 日【日本語訳】

ジェネシス、Solariat 社を買収、アクションに直結する ソーシャルメディア分析で顧客体験をさらに変革

～ソーシャルメディアとアナリティクスソリューションを統合し、
世界クラスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームの機能強化を加速～

ENTERPRISE CONNECT 2014 (米フロリダ州オーランド) - 2014年3月18日 - 顧客体験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、ソーシャル・カスタマー・ケアおよびアナリティクスプラットフォームを提供するSolariat社の事業資産を買収したことを発表しました。Solariat社の買収によって、ジェネシスはソーシャルメディアによる顧客エンゲージメント機能をさらに拡充し、企業が世界クラスの顧客体験を提供できるように支援します。ソーシャルメディア・アナリティクスは、ビジネス・アナリティクスとその関連サービスを対象とした成長市場の一部であり、ガートナー社は同市場が2014年には810億ドルに達すると予測しています。ジェネシスは、2014年3月17～19日に米フロリダ州オーランドのゲイロード・パームス・リゾートで開催されたEnterprise Connectにて、「Genesys Digital Channels」および「Customer Experience Platform」の各エディションとともにSolariat社を紹介しました(ジェネシスブース番号: 829)。


ソーシャルメディアを利用した顧客とのインタラクションに固有の課題

ソーシャルメディアでのインタラクション量やメディアタイプが増加すると、企業は顧客とのソーシャルメディアでのやりとりの管理の際、ソーシャルメディア特有の課題に直面します。インタラクションを適切に処理しないと、不満を募らせた顧客が、企業の対応の遅さや誤った情報提供をソーシャルメディア上で拡散し、それによりブランドの信頼性が傷つけられ、ネットプロモータースコア (NPS) が低下し、顧客の手間が増える恐れがあるからです。

Solariat SocialOptimizrを導入することによって、「[Genesys Customer Experience Platform](#)」は、ソーシャルメディアから顧客の意図を汲み取り、顧客の意図に「アクション・アビリティ・スコア」を割り当て、自動応答とオペレーターによる応答のどちらが適切かを判断します。SocialOptimizrは、独自のフィルタリングテクノロジーを使用することによって、顧客の意図を優先順位付けし、コラボレーションを最適化して企業の応答時間を大幅に改善します。さらに、顧客サービス、営業またはマーケティングプロモーション活動がソーシャルメディアで取り上げられる機会が増えてくると、SocialOptimizrは投稿やツイートに動的にスマートタグを適用するようになり、ソーシャルメディアのリスニング能力を高めてソーシャルメディアで適切に対応できなかったカンパセーションについて報告し、SocialOptimizrのナレッジベースにデータを入力して、顧客体験を継続的に改善します。

完全統合によって顧客体験プラットフォームの機能が充実

あらゆる規模の企業が、業界をリードする「Genesys Customer Experience Platform」を活用することにより、ほぼ無制限の基準のセットを適用して、ソーシャルメディアのインタラクションを顧客の意図に基づいてどのようにルーティングし、それをどのように報告するかを決定できます。こうした統合の結果、正確でタイムリー



かつ適切な応答をソーシャルメディアで提供できます。SocialOptimizrソリューションは、「[Genesys Agent Desktop](#)」に完全統合され、SocialOptimizrプラットフォームのAI（人工知能）機能が、「Genesys Customer Experience Platform」の管理対象であるすべてのインタラクションに適用されます。本日発表されたSolariat社の買収によって、ジェネシスが昨年「[Continuous Workforce Optimization](#)」ソリューションの発表によって生み出したインタラクション・アナリティクスの推進力を継続していきます。

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。

「各業界におけるカスタマーエクスペリエンスのリーダー企業は、顧客がソーシャルメディアで発言している内容を理解し、それに対して何をすべきかという困難な課題に直面しています。特許を取得しているSolariat社のソーシャル・アナリティクス・テクノロジーを「Genesys Customer Engagement Platform」に統合することによって、ジェネシスのユーザー企業は、ソーシャルメディアを含むあらゆる顧客タッチポイントで正確かつ一貫性のある回答を提供するための、新しいパワフルなツールを手にすることになります」

ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験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す。世界80か国に3,500社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、[コンタクトセンター](#)から[バックオフィス](#)まで、毎日1億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

<http://www.genesys.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: tetsuya.saito@genesys.com