

## ジェネシス、オムニチャネルのカスタマージャーニーを管理し、顧客エンゲージメントの中核となる新プラットフォームを発表

CRM アプリなどと連携することで、カスタマージャーニーや顧客対応の最適化や可視化を実現する次世代カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム

東京 — 2015 年 3 月 31 日 — オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンス (CX) 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 ([www.genesys.com](http://www.genesys.com)) は本日、[Genesys Customer Experience Platform](#) の次世代バージョンを発表しました。新プラットフォームに搭載された機能により、企業組織はあらゆる顧客に合わせてパーソナライズされた[オムニチャネル](#)での多様なカスタマージャーニーとインタラクションを完全にオーケストレートしモニタリングすることが可能になります。ジェネシスの提供するオムニチャネルジャーニー管理機能は、オムニチャネルのコンテキスト (音声を含む)、マルチモーダル、オーケストレーション、およびジャーニーのライフサイクルを組み合わせることで、セルフサービスと人的なサービスの双方に変革をもたらします。企業組織はようやく、顧客とそのジャーニー全般に関わるガイダンスを提供することで、一貫性のある効果的な顧客エンゲージメントと高い運用効率を両立させたプラットフォームを手にすることになりました。この新しいプラットフォームは、顧客エンゲージメントを深めるために中核となるシステムで、顧客に関する情報やビジネス・プロセスの運用マネジメントを主体とした CRM をはじめとするデータ管理システムと密接に連携します。

### 理想のカスタマージャーニーを完全に実装

近年、モバイル機器を使って、[デジタル](#)経由で企業組織と関わりをもつ機会が増大する中、顧客は自律的に、また一見何の脈絡もなく行動しています。今日の企業はこうしたジャーニーを、顧客やそのジャーニーのコンテキストを認識していないサイロ化された見方で管理しています。その結果、顧客が満足を得られず、運用効率も悪い、個人ごとに最適化されていないカスタマーエクスペリエンスしか実現されません。これに対して、企業組織は考えを改め、計画的な[カスタマージャーニー](#)を設計しようとしたが、これまでほとんど運用開始まで到達できませんでした。次世代の Genesys Customer Experience Platform の登場によって、企業はこれらの生まれ変わったオムニチャネル・カスタマージャーニーを短期間で実装、[オーケストレート](#)、[モニタリング](#)、[およびチューニング](#)できるようになりました。

### オムニチャネルでのカスタマージャーニー管理を現実

今日、ほとんどの企業はマルチチャネルの顧客活動しかサポートできません。音声、E メール、チャットなど多くのチャネルをサポートしていますが、音声を含めたすべてのチャネルを網羅するコンテキスト (オムニチャネルコンテキスト) を共有することができません。ジェネシスのプラットフォームは、オムニチャネルのコンテキストに加え、オムニチャネルのカスタマージャーニーを管理するために必要な三つの要素を搭載しました。その要素は、1 つのインタラクションで同時に複数のチャネルを同期する“マルチモーダル”、複数のジャーニーやインタラクションを順を追って管理する“オーケストレーション”、カスタマージャーニーのライフサイクルを管理し、デザイン、オーケストレーション、モニタリング、チューニングを行う“ジャーニー・ライフサイクル・マネジメント”です。

この三つの要素を組み合わせることで、企業が本当の意味でのオムニチャネルのカスタマージャーニー管理機能を提供するために必要な機能を、以下の通り、実現しました。

- **カスタマージャーニーの分析とモニタリング**  
顧客全体もしくは個人のカスタマージャーニーを可視化し洞察を提供することで、エージェントの顧客対応を最適化し、ジャーニーのモニタリングやチューニングを可能とします。
- **オムニチャネル・デスクトップ**  
エージェントとナレッジ・ワーカーに、顧客との会話や対応を完了させるのに必要なワークアイテムをすべて統合したデスクトップ情報を提供します。オムニチャネル・デスクトップは、これまでの対応履歴とカスタマージャーニーにおける顧客接点での行動を全て一つの画面で参照できるため、チャネルやデバイスを同時利用した対応や、新たに統合されるナレッジ・マネジメントや次のステップとして顧客にオファーするための情報を示唆するジャーニー・ヒストリー・ダッシュボードなどが含まれます。
- **パーソナライズされたマルチモーダルのセルフサービスおよび人的サービス**  
Web、Web アプリ、IVR、スマホ・アプリを利用する顧客に対して、コンテキスト情報を加味した個人ごとに最適化されたセルフサービスをマルチモーダルで提供。同時にエージェントや担当者に顧客対応に必要なコンテキスト情報をシームレスに適切なタイミングで引き継ぎ、オムニチャネル・デスクトップを活用しながら、チャネルやデバイスを組み合わせた顧客対応が可能となります。
- **ナレッジ・マネジメント**  
顧客やエージェントに対して、プロアクティブにコンテキスト情報に基づいたセルフサービス・メニューのナレッジや、エージェントの会話スクリプトを提供。顧客は Web 上を始めとしたセルフサービスのインタラクション中に、エージェントは顧客との対話中に最適なナレッジを得られます。
- **オムニチャネル・コールバック**  
Web サイト、IVR アプリケーション、モバイル Web あるいはスマホ・アプリからの自動コールバック機能を提供するとともに、コールバックのスケジューリングがチャネルの選択を案内サポートします。

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。

「現在、弊社以外に本当の意味でカスタマージャーニーをオーケストレーション管理できるカスタマーエクスペリエンスプラットフォームを提供しているベンダーは存在しません。Genesys Customer Experience Platform に新たに導入されたオムニチャネルジャーニー管理機能は、カスタマーエクスペリエンスの新しいスタンダードとなり、当社をビジョンとその実行能力の両面で業界のリーダーにしてくれるものと確信しています。」

### マルチモーダルによって一新されるセルフサービス・ソリューション

近年、顧客が企業とコンタクトする一番初めのチャネルは、セルフサービスに移行しています。このため、個人に最適化されておらず、コンテキストを考慮されていないセルフサービスは往々にして途中で中断したり、すぐに人によるサービスにエスカレーションされることになり、結果的に貧弱なカスタマーエクスペリエンスを生み出してしまうこととなります。オムニチャネルのジャーニー管理は、顧客のジャーニー、履歴、意向、重要度に合わせた適切なパーソナライゼーションによってセルフサービスエンゲージメントを変革します。セルフサービスにマルチモーダルが適用されることで、この変革はさらに促進され、単一チャネルのセルフサービスは一変し、あるチャネルの情報表示が別のチャネルの支援で補完されるようになります。例えば、IVR(自動音声応答)の案内を受けている顧客は、同期されているウェブサイトやモバイルアプリからビジュアル情報を得られるため、よりリッチで多面的体験が得られるのです。こうしたチャネルには、多くの同期されたチャネルやタッチポイント(チャット、ビデオ、テキスト、音声、ウェブサイト、IVR、モバイルアプリ)がありますが、それらすべてを 1 つのパーソナライズされたインタラクションに含めることができます。

## フロントオフィスとバックオフィスのスタッフの情報武装を加速するオムニチャネル・デスクトップ

マルチチャネルのカスタマーインタラクションのサポートはコンタクトセンターの従業員に委ねられており、複数のシステムやスクリーンを使って顧客サービスやセールス業務に忙殺されています。また、多くの従業員がひとつのインタラクションを処理する一方で、「スペシャリスト」やバックオフィスの専門家がデジタルインタラクションに対処したり、サポートを提供したりしています。Genesys Customer Experience Platform では、[オムニチャネル・デスクトップ](#)がフロントオフィスとバックオフィスの双方のスタッフにすべてのインタラクションとタッチポイントの包括的なビューを提供しながら、新たに統合されたナレッジ・マネジメント技術が状況に応じたガイダンスを提供して顧客エンゲージメントを向上させます。また新たに組み込まれたジャーニーダッシュボードは、フロントオフィスのスタッフにカスタマージャーニーに関する洞察を提供してカスタマーエクスペリエンスを向上させます。これらの新機能を使用することで、熟練の従業員はカスタマージャーニーの全コンテキストと、すべてのデジタルチャネルにまたがる顧客のインタラクション履歴とを組み合わせ、個別の商品のレコメンデーションやマーケティングオファー、請求額の調整等を行うことができます。

次世代の Genesys Customer Experience Platform は、オンプレミス版とクラウド版が全世界で正式出荷され、企業規模に応じて [Genesys Enterprise Edition](#)、[Genesys Business Edition](#)、[Genesys Premier Edition](#) の 3 エディションの中から選択することが可能です。

ジェネシスは今後、オムニチャネルジャーニー管理の様々な側面について議論する世界規模のウェビナーをシリーズとして配信していく予定です。来る 4 月 1 日にはその第一弾として「[Redefining the Agent Desktop for an Omnichannel Customer Experience](#) (仮訳：オムニチャネルカスタマーエクスペリエンスのためのエージェントデスクトップを再定義する)」が配信されます。事前登録は[こちら](#)からお願い致します。

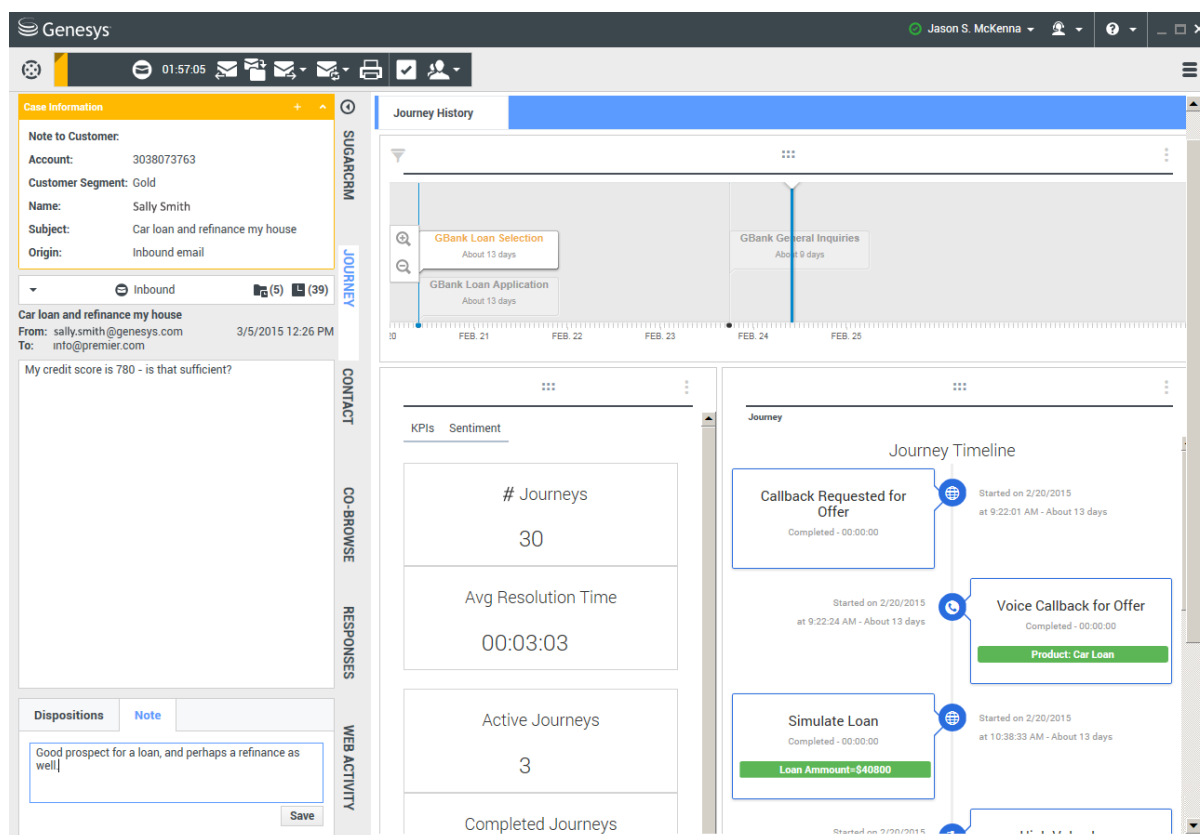
The screenshot displays the Genesys Omnichannel Desktop interface. On the left, a 'Case Information' panel shows details for a 'Home Mortgage' case, including customer name (Sally Smith), segment (Gold), and origin (Outbound call). Below this is a 'Dispositions' section with a 'Note' field. The main area features a 'JOURNEY' timeline on the left and a list of interactions on the right. The interactions list includes columns for Status, Subject, Start Date, End Date, and Processed By. The bottom section shows a 'Chat session with Kay Phelps' with a duration of 2h7m45s, including a list of messages and timestamps.

Status	Subject	Start Date	End Date	Processed By
In Progress		2/20/2015 2:04:59 PM		Jason S. McKenna
Done	GBank Web Chat	2/20/2015 1:15:02 PM	2/20/2015 1:15:07 PM	Unknown
Done	Please take a survey	2/20/2015 1:15:02 PM	2/20/2015 1:15:07 PM	Unknown
Done		2/20/2015 10:41:41 AM	2/20/2015 10:45:08 AM	
In Progress		2/20/2015 10:38:34 AM		
Done	GBank Web Chat	2/20/2015 10:16:51 AM	2/20/2015 1:15:02 PM	Jason S. McKenna
In Progress	Re: Car loan - good rates?	2/20/2015 9:55:39 AM		
Done	Re: Car loan - good rates?	2/20/2015 9:30:30 AM	2/20/2015 9:31:14 AM	Jason S. McKenna
Done	Re: Car loan - good rates?	2/20/2015 9:29:28 AM	2/20/2015 9:29:32 AM	Unknown

Chat session with Kay Phelps. Duration: 2h7m45s.

- [10:16:51 AM] New party 'Kay Phelps' has joined the session
- [10:17:26 AM] New party 'Jason S. McKenna' has joined the session
- [10:17:47 AM] Kay Phelps: I'm thinking we should go with the current rate
- [10:20:45 AM] Jason S. McKenna: Go here to learn more: <http://demo.genesyslab.com/gbank/loanApplication.jsp>
- [10:20:45 AM] Jason S. McKenna: pushed the URL <http://demo.genesyslab.com/gbank/loanApplication.jsp>
- [11:55:27 AM] New party 'Jason S. McKenna' has joined the session
- [11:55:27 AM] New party 'Jason S. McKenna' has joined the session

Genesys Omnichannel Desktop の画面イメージ



Genesys Omnichannel Desktop の画面イメージ(ジャーニーダッシュボード)

## ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のオムニチャネル顧客体験(CX)およびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいております。毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインタラクションを処理しています。

<http://www.genesys.com/jp>

<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](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)