

GENESYS Cloud CX AI機能

2024年7月19日

ジェネシスクラウドサービス株式会社



Genesysは、お客様をエンパワーするテクノロジーの創造に取り組んでおり、当社のロードマップ上の機能をお客様にご提案できることを嬉しく思います。本コンテンツは、当社の将来的な計画や展開についてご紹介するものであり、ご共有する項目は情報提供のみを目的としています。本コンテンツは、いかなる資料、コード、提案又は機能もご提供することを約束するものではなく、ライセンスに関する決定を含め、いかなる決定も本コンテンツの内容に依拠すべきではありません。実際の結果や成果は、前提条件の不充足、技術の進歩、規制の進展、当社による新製品や新サービスの開発、新地域への進出、その他の状況の変化など、さまざまな要因により、本コンテンツが提示する情報と異なる可能性があります。Genesysは、本コンテンツに依拠した結果生じたいかなる損失、損害及び不都合について責任を負いません。

GENESYS Cloud

エクスペリエンス・オーケストレーション基盤



クラウド・ネイティブ

100% クラウド・インフラによって迅速にイノベーションを提供



オール・イン・ワン

CXに必要な音声、デジタル、WEMを使いやすいプラットフォームに集約



パワフルなAI

会話、予測、生成AIを搭載し、自動化と最適化を実現



信頼と実績

耐障害性、セキュリティ、拡張性に優れ、グローバルな展開に対応



導入実績：グローバル約5400社（国内約460社）

金融・保険

アクサ生命
 アクサダイレクト
 PayPay
 Affac
 NN 伊万里生命
 紀陽銀行
 SBI証券
 外為どっとコム

製造・小売

Coca-Cola
 MITSUBISHI ELECTRIC
 PFU
 7-Eleven
 BANDAI
 brother
 KOKUYO
 IRIS

人材・BPO

transcosmos
 マイナビ
 FUJITSU
 RECRUIT
 UT

アパレル・流通・通販

ASKUL
 UNIQLO
 ハルメク
 大塚商会
 えがお
 SBS

旅行・教育

Knt
 JCBトラベル
 JALPAK
 びぶら
 東京個別指導学院
 河合塾

医療・製薬・ヘルスケア

Pfizer
 astellas
 Lilly
 sysmex
 SIEMENS Healthineers
 AstraZeneca
 CMIC Ashfield

情報/通信・ITサービス

YAHOO! JAPAN
 docomo
 BIGLOBE
 さとふる
 CONEXIO
 モリサカ
 toumei

不動産・住宅サービス


三井不動産レジデンシャルリース
 レオパレス21
 Casa
 株式会社 パーンリペア

CXに特化した各種AI系の機能

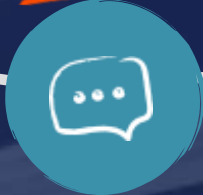
成果の予測

お客様の行動や期待される成果を予測し、エンゲージメントを最適化


プレディクティブ
エンゲージメント
行動分析、結果予測、
エンゲージメントの
パーソナライズ


プレディクティブ
ルーティング
お客様と最適な
エージェントの
マッチング

顧客体験全体を AIで最適化



従業員の 成果の向上


顧客体験のキーとなる
従業員のモチベーション
維持と成果の最大化




会話の自動化

お客様との会話の自動化
やオペレーターのサポート
による生産性向上



チャット/音声
ボット
オムニチャネル
での対話の実現


エージェント
アシスト
リアルタイムの
提案とコーチング


ナレッジ
ナレッジの一元化、
強化、最適化


フォーキャスト
リソース管理の
精度を向上


音声/テキスト
分析
お客様との
会話の解析


ゲーミフィ
ケーション
ゲーム感覚で
成果を競争

GENESYS Cloud CX™

会話型AI：チャット/音声ボット

ダイアログエンジンボットフロー





内製化

呼量減

時間外対応

- ・ Genesys純正のボットサービス
- ・ ボイスボット・チャットボット
どちらのフローも作成可能

4つの特徴

- ・ 有人対応への切り替えが容易  → 
- ・ ボットの構築やメンテナンスが容易 
- ・ 導入にかかるコストが安価 
- ・ デフォルトでレポートも充実

ボットフロー作成：アーキテクト

音声フロー設定と同じのユーザーインターフェースで作成可能

The screenshot displays the 'Architect / ボットフロー' (Architect / Bot Flow) interface. On the left, a sidebar lists various components like 'ボットフロー' (Bot Flow), 'アクション' (Action), and 'データ' (Data). The main workspace shows a flowchart for a bot named 'デフォルトのボット' (Default Bot). The flow starts with an '入力' (Input) node, followed by a 'インテントの要求' (Intent Request) node, and then several 'スロットの要求' (Slot Request) nodes. The flowchart is connected to a 'ボット' (Bot) component. On the right, a 'フロー詳細' (Flow Details) panel shows configuration options for the 'インテントの要求' (Intent Request) node, including '名前' (Name), '検索' (Search), and '一致のスコア' (Match Score). Below the flowchart, a '履歴' (History) panel shows a list of bot interactions with timestamps and user input.

簡単で直感的な開発ビルダー
フロー形式でボット処理を設計
ボット対応履歴も記録
ボット・有人の全体統計

ボットフロー分析：ジャーニーフロー

ボットフロー内のパスを可視化

成功、エスカレーション、認識失敗などの結果のフローパターンを直感的に理解することができます

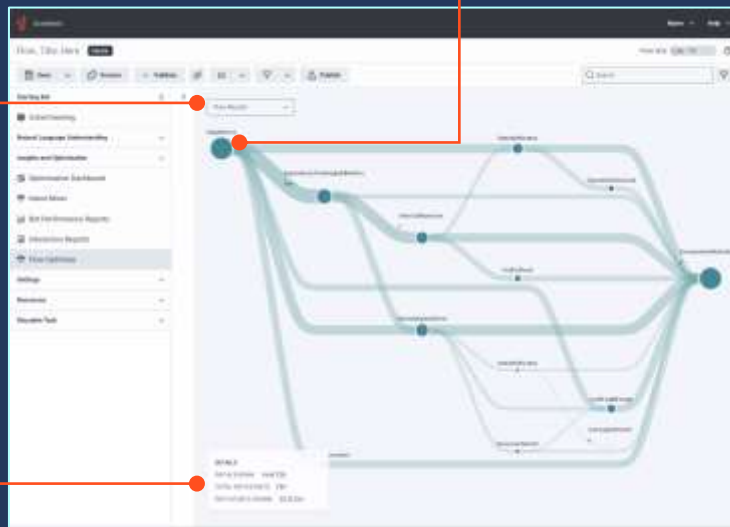
主な特徴

- アーキテクトに組み込まれているため、問題が発見された場合は、簡単かつ迅速にフローを修正することができます
- プロインタラクションのパターンを理解するために、結果を選択したり、パスにズームができます
- フローデータは毎晩作成され、7日分のデータがフロー分析に活用できます

1 成功、失敗、エラー、認識失敗などの結果別にフロー分析を選択し、フィルタリングします。

2

マイルストーンを拡大したりブランチを選択してより深く見るすることができます。フローアウトカムとマイルストーンによりジャーニーフローを通じてより深い洞察が可能になります。



3

解析中のパスの総数を示します。24時間ごとに更新される7日分のフローインタラクションデータに基づき、分析を行います。

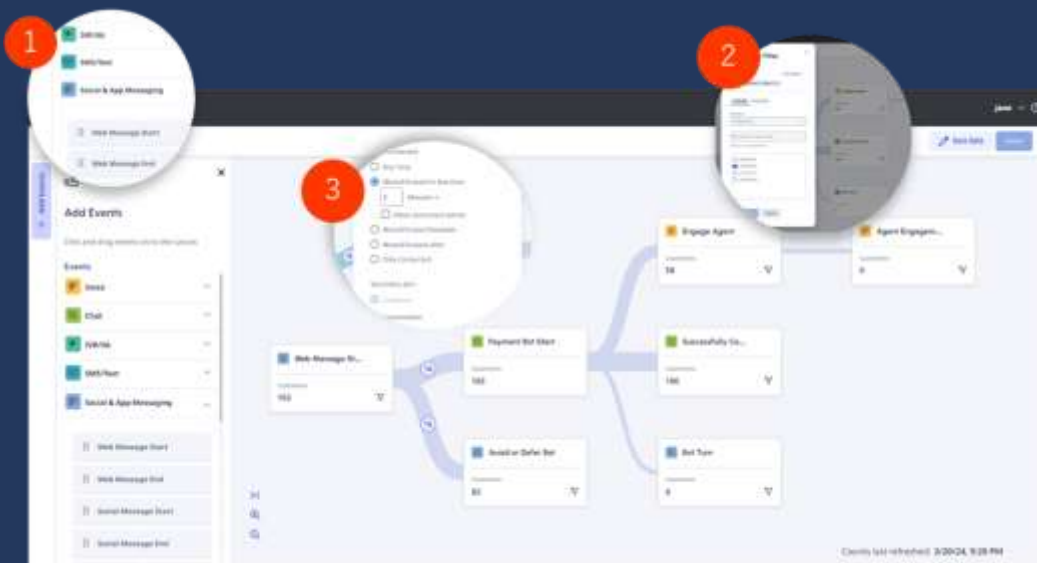
ボットフロー分析：ジャーニーアナライザー

フロー内外での顧客の行動を測定

フロー内およびフロー間での顧客の行動を測定することで、Genesys Cloud上で独自のジャーニー分析を行うことができます

主な特徴

- 成功を助ける、遅らせる、あるいは阻害する事象を発見し、定量化します
- セルフサービス、デジタル、エージェント主導、AI対応、ボットによるイベントなど、フローやチャンネルを横断したジャーニーを分析します
- ジャーニーの進行、エスカレーション、リピートインタラクションなどを測定できます



1. ジャーニーイベントを選択

チャンネル、タイプ（デジタル、エージェント主導、AI）を分析し、ジャーニーアナライザーキャンバスにドラッグ&ドロップ

3. イベントの接続

時間や会話の進行に基づきジャーニーを保存し結果を計算

2. 絞り込みとフィルター

一意な属性（キュー名、ボットID、成果など）に基づきイベントと、意味のあるイベント名の適用

ボットフローチューニング：インテントマイナー

ロードマップ

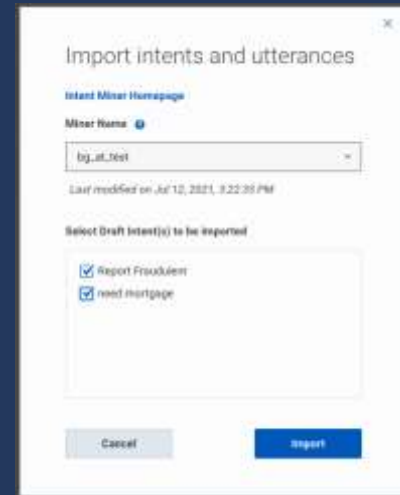
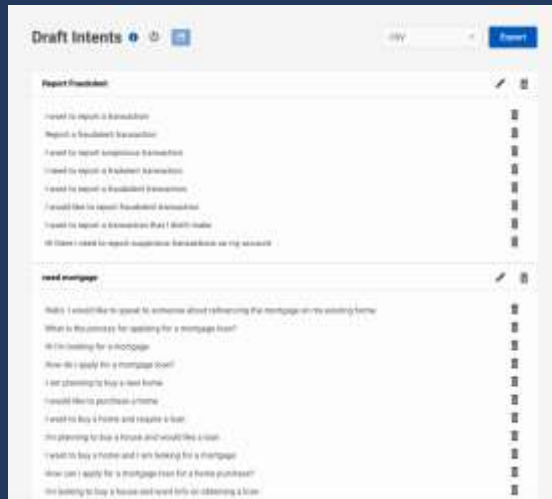
ボットのインテントモデルを自動的に作成

日付、チャネル、
キューを選択

結果の分析と
レビュー

インテントと発話を
選択する

自動的にボットに
追加される



ボットフロー自動生成：ボットジェネレーター

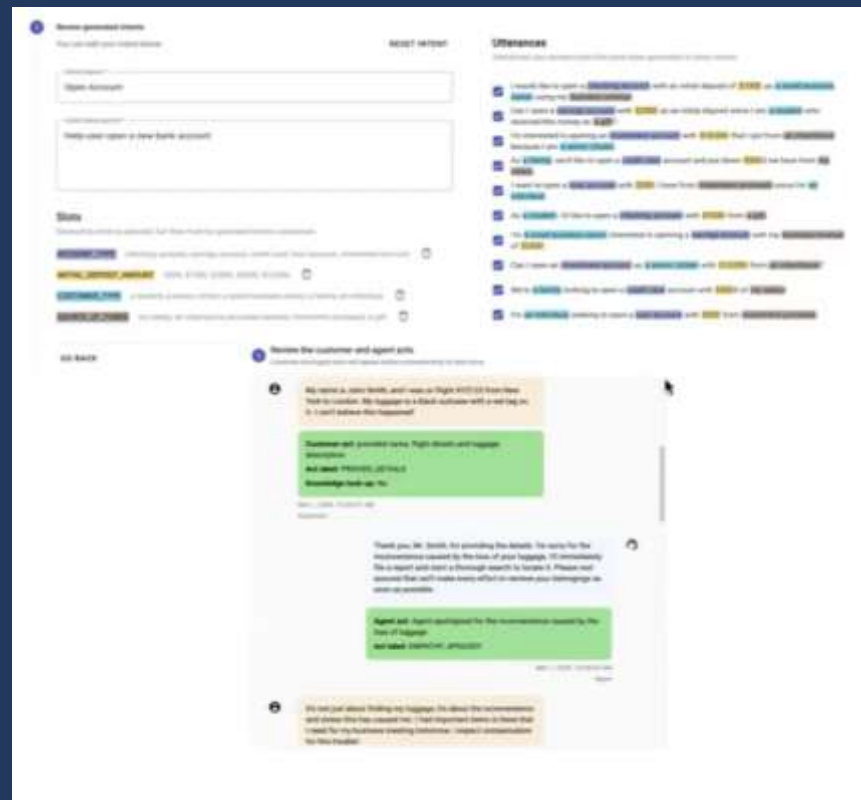
ロードマップ

生成AIでボットの_intentや発話を自動生成

ボットフローの新規作成および既存ボットへの追加をサポートします

下記の手順により、自動生成を可能にします

1. 生成したいボットについて説明文を入力
2. 生成されたintent、スロット、発話を確認
3. intentの追加・削除、関連する発話を選択
4. 生成したデータをエクスポートし、ボットフローにインポート



※画面は開発中のものにつき、実際のものとは異なる場合があります。

GENESYS Cloud CX™

リリース予定のAI機能

自動要約

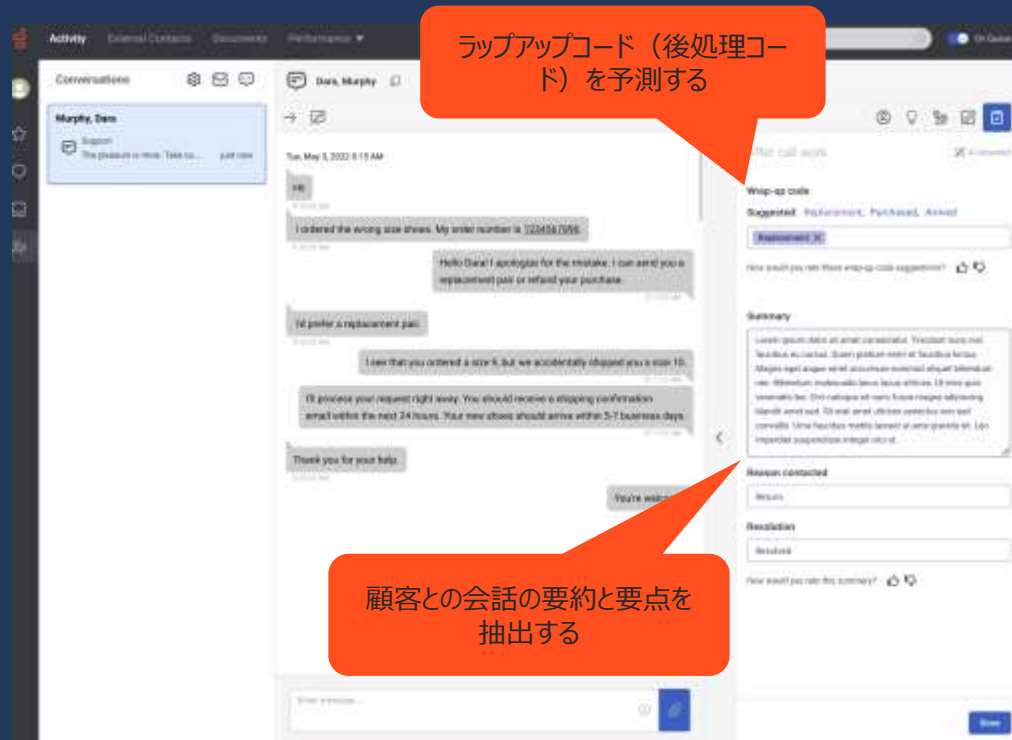
ロードマップ

GenesysAIが会話内容を自動要約

顧客との会話内容を生成AIが要約し、ラップアップを予測することで、会話を要約するストレスと時間を削減します

考えられるメリット

- 後処理の要約の一貫性と品質を向上させます
- ACW（後処理時間）を減らすことで、生産性を向上させ、エージェントの負荷やストレスを軽減します



ネクストベストアクション

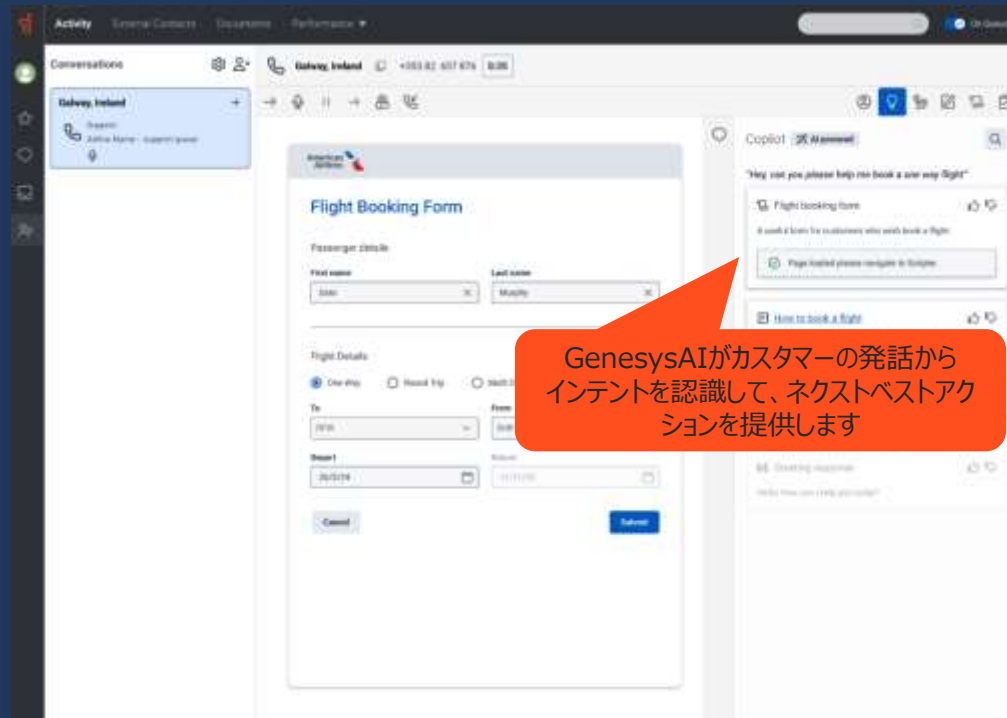
ロードマップ

GenesysAIが次の最善な行動を提案

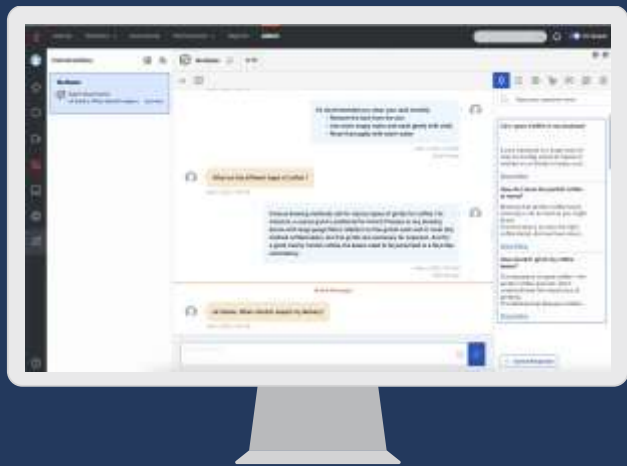
カスタマーIntentの認識によりエージェントに次の最善な行動（ネクストベストアクション）を提供します

考えられるメリット

- 反復作業を削減し、トレーニングの必要性を減らします
- プロセスエラーを最小限に抑え、エージェントの作業負担を軽減します
- エージェントを定型的な作業から解放することで、生産性を向上させ、エージェントのストレスを軽減しながらプロセスタスクに一貫性と品質をもたらします



生成AIの機能と今後のユースケース



Generative AI

生成AIリリースした機能

- 生成AIの最初のリリースは独自LLMによる自動要約機能
- エージェントアシストにメモの要約機能を追加

特徴

- オペレーターはコンテキストや詳細を追加可能
- 顧客体験に活かせるデータを反復的かつ予測的に獲得
- テキスト&音声分析でデータを分析し、トピックやトレンドを特定し、最適化の機会を検出

生成AI今後のユースケース

要約

- ドキュメントやナレッジ記事の要約
- 会話履歴

生成

- ボット/エージェント用回答の生成
- EメールのA/Bテスト (Exceed.ai)
- 記事のバリエーション
- ナレッジのドラフト作成
- インテントの生成
- テストデータの生成

翻訳

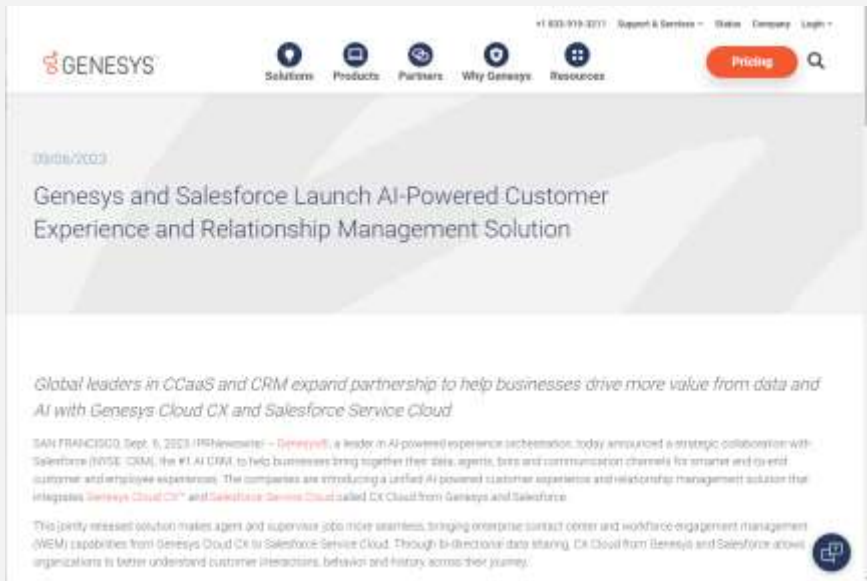
- 会話のリアルタイム翻訳
- 主要言語以外のボット作成

「CX Cloud from Genesys and Salesforce」を発表

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

グローバル発表 (2023年9月6日発表)

- <https://www.genesys.com/press?release=122912>



顧客体験と従業員体験を、単一のソリューションに統合



* 統合された、 共通のデータスキーマ

自由に流れる統合済みのデータでデータの盲点をなくし、AIを充実させ、パーソナライズされたセルフサービスとエージェント主導の会話を実現します。



* スマートなワークスペース

エージェントとスーパーバイザーは、単一の統合デスクトップで、コンテキスト、AIを活用したアシスタンス、パフォーマンス測定基準(KPI)、トレーニングを利用できます。

CX Cloud

from Genesys and Salesforce



2つのソリューションを
最適な組合せで利用可能

デジタル | AI | ルーティング | レポート

Salesforce Einstein & Genesys AI
ボット - ナレッジ - エージェントアシスト
Next Best Action - 要約 - 予測



* 1つのオーケストレーション ・エンジン

顧客が自由にコンタクトチャネルを選択でき、そのうえで、AIを活用したボットや、パーソナライズされたエージェントとの一貫したインタラクションのやりとりによってブランド・ロイヤルティを構築し、運用コストを削減します。



統合された

ワークフォース・マネジメント

トップフォーマーのスキル・知識・行動を従業員全体に伝達することで、パフォーマンスと品質を向上させます。

電話

This customer is highly active and engaged with your brand. Low risk for attrition.

00:05:05

+81 90 4071 5578

着信

電話を終了する

Voice Call Conversation

会話

+81 90 4071 5578 • 3/28/2024, 9:49 AM

I think

+81 90 4071 5578 • 3/28/2024, 9:49 AM

eh

+81 90 4071 5578 • 3/28/2024, 3:50 AM

and the

+81 90 4071 5578 • 3/28/2024, 3:50 AM

dogs no agent assist you must stay the time no no you know action that you

+81 90 4071 5578 • 3/28/2024, 3:50 AM

I must give them more invoices

+81 90 4071 5578 • 3/28/2024, 3:50 AM

Case Status

Contact: Genesys Taro | 電話番号: +81 90 4071 5578 | 通話時刻: 3/28/2024, 12:45 午前 | 通話機別: 着信

Engagement: 詳細 | AI Wrap Up | フィード | Related

ケースの詳細

ケース番号: 00002485	ケース 所有者: Automated Process
状況: New	優先度: Medium
件名: Case Status	
説明:	

取引先責任者の詳細

名前: Genesys Taro	
メール: shigeru.minari@genesys.com	
電話: +819040715578	
取引先名: Omega, Inc.	
役職:	

Next Best Action

操作. Einstein にはおすすがありません。

(Custom/Future) GC Agent Assist

Type your question here

1/2

Search for articles

Use the search bar to look for articles in the knowledge base.

Next Tip

Queue Stats

Search queues...

Search / Select a queue

-	-	-
Waiting	Agents	EWT

Address Book | Favorite Queues



Xperience Japan 2024

一部セッションをオンデマンド配信予定
ご視聴登録をお待ちください！



最後までご清聴いただき、 誠にありがとうございました！

- ◆ お問い合わせは右記問い合わせフォームもしくは下記からお願い致します。
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

電話 : 03-5989-1430
Eメール : marketingjapan@genesys.com
HP : www.genesys.com/ja-jp
Facebook : <https://www.facebook.com/genesysjapan>
Twitter : <https://twitter.com/Genesysjapan>

お問い合わせはこちらから



<https://www.genesys.com/ja-jp/contact-us>