

ジェネシスが Radarr Technologies を買収、 かつてないカスタマーエクスペリエンスの統一を実現

Radarr Technologies の機能と Genesys Cloud を組み合わせることで、
企業は AI を活用した新しいエクスペリエンス・オーケストレーション機能を手に入れ、
顧客ロイヤルティ、ビジネスの最適化、競合他社との差別化を促進します

サンフランシスコ - 2024 年 1 月 22 日 - 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 (Genesys®) は本日、AI ベースのソーシャル・デジタル・リスニング、アナリティクス、コンシューマー・エンゲージメントのリーディングカンパニーである Radarr Technologies を買収する契約を締結したと発表しました。Radarr Technologies のソリューションに含まれる包括的なパブリック・ソーシャル・メディア機能をオールインワンの Genesys Cloud™ プラットフォームと組み合わせることで、ジェネシスはこれまで以上に企業のカスタマーエクスペリエンス (CX) の統合を促進し、AI エコノミーにおいてロイヤルティを高めるためのプロアクティブかつ規範的なエンゲージメントの構築を支援します。



世界中の消費者、特にデジタルネイティブは、従来のサービス・チャンネルに代わるものとして、公共のソーシャルメディアチャンネルを使って企業とつながっています。ソーシャルフィードやダイレクトメッセージを利用することで、企業はサービスやサポート、情報の問い合わせを有意義な体験に変えることができます。Radarr Technologies の機能により、ジェネシスは、企業がソーシャルチャンネル上で顧客と接することで、家族や友人と接するのと同じように、簡単かつ前後の文脈に沿ったパーソナライズされたリッチな体験を通じて、顧客と自然に関わることができるよう支援します。

2025¹年度第 1 四半期に完了予定の買収後、ジェネシスは Radarr Technologies のソーシャルメディア・インサイトを、Genesys AI が提供する 360 度顧客ビューの重要なソースとして使用します。ジェネシスは、CX の全体において発生する態度、感情、インタラクション・データをこれまで以上に結合し、消費者とのエンゲージメントのタッチポイントを業界で最も包括的に把握できるようにします。Genesys Cloud 上で Radarr Technologies の機能を利用する企業は、顧客がどこにいてもパーソナライズされたエクスペリエンスを提供することを妨げるサイロや制限から解放され、新たな洞察と機能を活用することで、ロイヤルティを生み出し、競争優位性を獲得することができます。

ジェネシスの CEO 兼会長であるトニー・ベイツは、次のように述べています。

「消費者がサポートを求めて企業とつながるためにソーシャルメディア・プラットフォームを利用する機会が増える中、これらのチャンネルは、企業が顧客と関わり、貴重なビジネスインサイトを得るために重要であるにもかかわらず、未開拓の領域となっています。Radarr Technologies の機能を Genesys Cloud に統合することで、企業はあらゆるタッチポイントをエンド・ツー・エンドでつないだカスタマーエクスペリエンスを実現し、ジェネシスは CX 業界の変革を加速させることができます。」

現在今日多くの企業は、ソーシャルメディア・プレゼンスを管理する際に、他の顧客エンゲージメント・システムや部門としばしば連携が取れていないポイント・ソリューションに依存しています。その結果、顧客体験が分断され、ビジネス成果を上げる機会を逃すことになります。Radarr Technologies を統合することで、Genesys Cloud の顧客は、Apple App Store、Facebook、Instagram、X、YouTube、Google Play、Google My Business など、複数のプラットフォームで公開されているソーシャルメディアの投稿から、新しい会話のストリームに直接アクセスが可能です。Genesys Cloud のプラットフォームが提供する音声およびデジタルサービス（主要なプライベート・ソーシャルメディア・メッセージング・ソリューションを含む）と組み合わせることで、企業はこれらのチャンネルで顧客の声に耳を傾け、これらの問い合わせをロイヤルティを高める会話に変える比類のない機能を持つことになります。

Radarr Technologies のレスポンスエンジン機能を Genesys Cloud と組み合わせることで、エージェントは、パブリック・フィードやダイレクトメッセージでの問い合わせに対応するかどうかにかかわらず、カスタマージャーニーの全体的なコンテキストと、顧客が好むソーシャルチャンネルで顧客とつながることができるツールを得ることができます。さらに、Radarr Technologies のソリューションに含まれる差別化された AI 搭載の多言語センチメントモデルは、Genesys Cloud プラットフォームの自然言語処理（NLP）をさらに強化します。これにより、会話で使われる世界上位の 10 言語と 40 以上のアジアの言語や方言を含む 100 以上の言語にわたって、地域の俗語や口語を検出する能力が拡大します。企業は顧客の感情をよりよく理解し、パーソナライズされた体験をスケールアップして提供できるようになります。

McGee-Smitt Analytics の社長、Sheila McGee-Smith 氏は、次のように述べています。

「企業は、差別化された顧客体験を提供する上でソーシャルメディアが果たす可能性を活用するのに苦労してきました。これらのパブリック・フィードをカスタマージャーニー・オーケストレーションと接続することで、企業は消費者の行動や感情をより総合的に理解できるだけでなく、パーソナライゼーションやエンゲージメントをより強化することで行動を起こすためのツールを得ることができます。

Radarr Technologies の機能を Genesys Cloud に追加することで、グローバル企業がカスタマーエクスペリエンスの完全な統一を達成するためにソーシャル・インタラクション・マネジメントとアナリティクスの重要性を高めていることを認識しています。」

¹ジェネシスの 2025 会計年度は 2024 年 2 月 1 日～2025 年 1 月 31 日

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 700 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、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experience as a Service®を実現できます。ジェネシスでは、マーケティング、セールス、サービスのすべてのチャンネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

Radarr Technologies について

Radarr Technologies は、受賞歴のあるソーシャル・デジタルデータ分析企業であり、データ可視化、ダッシュボード、インサイトレポートを使用して、関連するソーシャルメディアやデジタルの会話からリアルタイムで企業が意思決定を行えるよう支援しています。アジアおよび世界各地のフォーチュン 500 社のクライアントを含む、クラス最高の中堅から大企業が、ラダーのデジタル・インテリジェンス・プラットフォームを使用して、インサイトに耳を傾け、反応し、分析し、公開し、行動しています。ラダーは共同創業者のラム・バミディとプレナ・パントによって運営されており、2013 年にシンガポールで設立され、シンガポールとインドのベンガルールにオフィスを構えています。共同設立者とチームは買収完了後、ジェネシスに加わります。詳しくは www.radarr.com をご覧ください。

将来の見通しに関する記述

本プレスリリースに記載されている記述のうち、歴史的事実または現在の事実でないものは、リスクと不確実性を伴う将来の見通しに関する記述です。法律で義務付けられている場合を除き、ジェネシスは、本プレスリリースの日付以降の状況や事象を反映するために、将来の見通しに関する記述を更新または修正する義務を負いません。

©2024 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud EX, GCNow 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