

報道関係者各位

2025 年 10 月 30 日

ジェネシスと Scaled Cognition、責任あるエージェンティック AI による カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションの推進に向けて提携

ジェネシスは *Scaled Cognition* に出資し、CX ワークフローの信頼性・拡張性・性能を
新たな次元へ導く ラージ・アクション・モデル (LAM) 開発を支援

米国サンフランシスコ — 2025 年 10 月 16 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リーダーである ジェネシス® と、カスタマーエクスペリエンス (CX) およびエンタープライズワークフロー向けの ラージ・アクション・モデル (LAM) を開発する先駆的 AI ラボ *Scaled Cognition* は、信頼性の高いエージェンティック AI の実現に向けた新たな戦略的パートナーシップを発表しました。

Scaled Cognition との協業は、Genesys Cloud™ プラットフォームと業界をリードするネイティブ AI を基盤に、顧客が信頼できる「エージェンティック体験」を提供する組織の能力をさらに強化するものです。また、パートナーシップの一環として、ジェネシスは *Scaled Cognition* への出資も行い、同社の成長と共同イノベーションを支援します。

両社は、Genesys Cloud によるエクスペリエンス・オーケストレーションの専門性と、*Scaled Cognition* が提供する CX ワークフロー用 LAM を組み合わせることで、精度、ガバナンス、そして信頼性を高いレベルで兼ね備えた自律エージェントを企業が展開できるようにします。この協業により、*Scaled Cognition* の新しいモデル革新が Genesys Cloud と組み合わせられ、企業は複雑なタスクを確実に実行し、AI と人間のチームが協働しながら、コンプライアンス要件にも対応できる高性能なバーチャルエージェントを構築可能になります。

Scaled Cognition の Agentic Pretrained Transformer (APT-1) LAM は、従来の LLM (大規模言語モデル) を超える革新的技術を採用しており、ハルシネーションを排除し、企業ポリシーとの整合性と精度を維持できる点が特徴です。この協業を通じて、企業は複雑なビジネスアクションを決定論的な行動に変換し、顧客体験の結果を企業基準に沿って予測可能かつ透明性や一貫性を確保したものにできます。

「信頼性とパフォーマンスは、企業がエージェンティック AI を採用するうえで不可欠な要素です。*Scaled Cognition* とのパートナーシップは、ジェネシスが顧客ロイヤルティと運用効率の向上を両立させるシステムによって、業界を「エージェンティック時代」へと導くというコミットメントを強化するもの

です。両社で協力し、企業がエージェントック AI を活用し、成功に必要な責任、ガバナンス、そしてスケールを備えて顧客体験をオーケストレーションできるよう支援します。」と、ジェネシスの最高製品責任者（Chief Product Officer）であるオリヴィエ・ジューブは話しています。

「ジェネシスとの提携は、AI イノベーションの中でも最も急速に発展しエキサイティングな分野であるカスタマーエクスペリエンス領域における大きな進化を意味します。私たちは、ジェネシスの信頼性とグローバルな影響力に、Scaled Cognition の高精度な LAM 技術を融合させ、信頼性と精度を兼ね備えたエンタープライズ CX を実現します。両社の共通の使命は、ブランド価値を守りながら、世界中の企業がエージェントック AI の可能性を最大限に引き出せるよう支援することです。」と、Scaled Cognition、CEO のダン・ロス氏は話しています。

エージェントック CX オーケストレーションの基盤を拡張

ジェネシスは今年初めに、Genesys Cloud™ AI Studio と、その中核機能である AI Guides を発表しました。これにより、企業はノーコードで半自律的な AI エージェントを設計・展開・ガバナンスできるようになりました。これらの機能は、企業ポリシー、ブランド価値、法規制などの組織が遵守すべき重要なガードレールを備えたエージェントック AI の導入を後押しするものです。

Scaled Cognition は、テキスト生成にとどまらず、意思決定と行動実行を目的としたエージェントック AI パラダイムに特化した、CX 専用モデルラボとしての独自の補完的な強みを備えています。APT-1 LAM は、決定性（determinism）を備え、ハルシネーションを防ぎ、CX ワークフローの信頼性を向上させることができます。

両社はこの基盤の上に、Genesys Cloud AI の高度な機能と Scaled Cognition の LAM 技術を組み合わせることで、バーチャル・エージェントの信頼性と透明性をさらに深化させていきます。

将来見通しに関する記述

本プレスリリースに含まれる、過去または現在の実事以外の記述は、将来予想に関する記述であり、リスクや不確実性を含みます。法律で定められている場合を除き、ジェネシスは本リリース発行後に発生する状況や出来事を反映してこれらの記述を更新または修正する義務を負いません。

ジェネシスについて

ジェネシス® は、最高のカスタマーエクスペリエンスと従業員体験を創出するために、世界中の 8,000 を超える企業を支援しています。Genesys Cloud™ は、エージェントック AI を中核に据えた AI 駆動の「エクスペリエンス・オーケストレーション」プラットフォームであり、企業全体の人・システム・データ・AI をつなぎます。その結果、企業は顧客ロイヤルティや成長、リテンションを推進すると同時に、人と AI のワークフォースを横断して業務効率とチームワークを高めることができます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

© 2025 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud は、Genesys の商標、サービスマークおよび/または登録商標です。その他の会社名およびロゴは、各社の登録商標または商標である場合があります。

Scaled Cognition について

Scaled Cognition は、世界で唯一の「カスタマーエクスペリエンス専用 LAM ラボ」です。信頼性の高いアクション実行型エンタープライズ AI アプリケーションを目的として設計されたエージェントックモデルを開発しています。Khosla Ventures の支援を受け、主力技術である Agentic Pretrained Transformer (APT) は、ハルシネーションを排除し、企業ポリシーを遵守しながら CX ワークフローの信頼性を高めます。同社は、AI 分野の連続起業家であり、元マイクロソフト会話 AI 担当副社長のダン・ロス (Dan Roth) 氏と、UC バークレー AI 教授のダン・クライン (Dan Klein) 氏によって設立されました。世界トップクラスの博士研究者とエンジニアで構成されたチームにより、安全でポリシー準拠の自律 AI を実現する科学を推進しています。