

報道関係者各位

2025年2月12日

ジェネシス、LAM 搭載のエンタープライズ向け エージェンティック・バーチャルエージェントを発表

～Genesys Cloud Agentic Virtual Agent が、AI を「対話」から「自律的な実行」へと
進化させ、成果志向の業務運用とエンタープライズ規模での顧客体験を高度化～

サンフランシスコ — 2026 年 2 月 10 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®は、エンタープライズ向け CX (カスタマーエクスペリエンス) 分野において、大規模アクションモデル (LAM : Large Action Models) を活用した「[Genesys Cloud™ Agentic Virtual Agent](#)」を発表しました。新たに提供される本ソリューションは、顧客の目的を理解し、次に取るべき行動を判断したうえで、フロントおよびバックオフィスのシステムやチームを横断して複雑なアクションを実行し、顧客からのリクエストを自律的にエンドツーエンドで解決します。本発表は、従来の受動的なセルフサービスから、自律的で成果志向のカスタマーエンゲージメントへと移行することを示すものであり、顧客の手間を削減し、業務効率を向上させ、エンタープライズ全体で信頼性高くスケール可能な運用を実現します。

現在、ボットを活用したセルフサービスに対する期待は高まっている一方で、その成功に対する信頼は依然として低い状況にあります。ガートナー®のレポート*によると、「セルフサービスの平均成功率はわずか 22% にとどまっており、調査対象となったリーダーの 46% が、セルフサービス成功率の向上を 2026 年における上位 3 つの優先課題の一つとして挙げている」とされています。

課題は、既存の自動化の多くが、人々が求める対話のあり方や、企業における業務の進め方を前提に設計されていない点にあります。多くの企業では、対話品質を向上させるために大規模言語モデル (LLM) を基盤としたバーチャルエージェントを導入してきました。しかし、LLM ベースのバーチャルエージェントは、複数のシステムをまたぐマルチステップの業務フローを実行することや、顧客ニーズの変化に応じて柔軟に対応することを前提に設計されていないため、業務が複雑になるにつれて出力の不整合や対応の破綻が生じるという課題があります。

Genesys Cloud Agentic Virtual Agent は、LAM とエンタープライズ向けのオーケストレーションおよびガバナンス機能を組み合わせることで、この課題を解消します。自律的なカスタマー業務の中核となるオーケストレーションレイヤーとして、CRM、請求、サービス運用などの各種エンタープライズシステムを横断しながら、状況の変化に応じてワークフローを進行させることができます。また、組み込まれたガードレール、統合データ、透明性のある意思決定プロセスにより、すべてのアクションが説明可能で、ポリシーに準拠し、予測可能であることを担保します。

Genesys Cloud Agentic Virtual Agent は、LAM とエンタープライズグレードのオーケストレーションおよびガバナンスを組み合わせることで、こうしたギャップを解消し、安全かつ自律的なエンドツーエンドの解決を大規模に実現します。M&T Bank、Banco Pichincha をはじめ、グローバルな Fortune 500 のヘルスケア企業や、北米の Fortune 50 小売企業など、複数の先進的な組織が、自動化の高度化と業務全体における顧客からのリクエスト解決プロセスの改善を目的として、本機能のトライアルを開始しています。

自律的なカスタマー業務における中核的なオーケストレーションレイヤーとして、これらの高度化されたバーチャルエージェントは、CRM、請求、サービス運用をはじめとする各種エンタープライズシステムを横断しながら、状況の変化に応じてワークフローを進行させることができます。また、組み込まれたガードレール、統合データ、透明性のある意思決定プロセスにより、すべてのアクションが説明可能で、ポリシーに準拠し、予測可能であることが担保されます。

本ソリューションの実現にあたっては、ジェネシスと Scaled Cognition とのパートナーシップが重要な役割を果たしています。Genesys Cloud のプラットフォームでは、決定論的でアクション実行に特化して設計された Scaled Cognition の「APT-1」LAM を採用しました。これにより、エンタープライズ業務全体にわたって責任ある自律型 AI の実行が可能となり、顧客からのリクエストを最初から最後まで解決へと導くことができるようになります。また、ハルシネーションを低減し、セルフサービスに対する信頼性を回復します。

顧客は、硬直的なメニューをたどったり、問題が複雑化するたびにリクエストを最初からやり直したりする必要がなくなります。体験は「正しい答えを探す」ものから、「仕事を完了させる」ものへと進化します。LAM を搭載した Genesys Cloud のバーチャルエージェントは、顧客の文脈と意図を理解し、單一でシームレスなインタラクションの中で安全に実際の成果へと導くことで、行き詰まりや説明の繰り返し、不必要的引き継ぎを削減します。

Genesys Cloud Agentic Virtual Agent は、アクションレベルでの説明可能性、監査性、継続的な学習を備えることで、ジェネシスのガバナンス・ファーストのアプローチをさらに拡張します。Genesys Cloud AI Studio を通じて、企業は自社のポリシーや要件に沿って、ガードレール、権限、振る舞いを定義することで、Agentic Virtual Agent を設計・構成・管理することができます。これにより、意思決定がどのように行われ、実行されたのかについての説明可能性が確保されるとともに、精度、コンテインメント、オーケストレーションが向上し、監視性やコンプライアンスを損なうことなく、自律型エンゲージメントをエンタープライズ規模で拡張することが可能になります。

ジェネシスは、Agent-to-Agent (A2A) や Model Context Protocol (MCP) といったオープンスタンダードへのネイティブ対応を通じて、Genesys Cloud Agentic Virtual Agent を拡張していく計画です。これにより、他の AI エージェントやエンタープライズシステムとの安全な連携が可能になります。その結果、企業は中央集約型のガバナンス、ポリシーの適用、制御を維持しながら、インタラクション間で共有されたコンテキストを保ちつつ、複数ステップにわたるクロスシステムの顧客アウトカムをオーケストレーションできるようになります。

ジェネシスのチーフ・プロダクト・オフィサー、オリヴィエ・ジューヴは次のように述べています。

「カスタマーエクスペリエンスにおける自律性は、信頼、透明性、そして制御を基盤として初めて機能します。LAM を活用した Agentic Virtual Agent により、AI が推論し、計画を立て、システムを横断して安全に行動できるようになります。これにより、企業は対話を超え、顧客が安心して頼ることのできる一貫した成果を提供するための、責任ある手段を得ることができます。」

IDC Conversational AI リサーチマネージャー、ヘイリー・サザーランド氏は次のように述べ

ています。

「セルフサービスの高度化において、情報提供にとどまる従来型のスクリプトベースの対話モデルには限界が見え始めています。複雑な顧客要望を解決するには、予測可能性と監査性を維持しながら、複数のシステムにまたがるアクションを計画・実行できる AI が必要です。ジェネシスが自律的な実行とエクスペリエンス・オーケストレーション、ガバナンスを組み合わせている点は、セルフサービスをより効果的かつ信頼できるものにするために、市場が進むべき方向性を示しています。」

DNB カスタマーケアヘッド、トロンド・プレストー氏は次のように述べています。

「大規模に、かつ信頼性の高い顧客体験を提供することは、当社の重要な戦略目標です。エージェンティック AI は、顧客ニーズを大規模に解決できるようにすることで、セルフサービスを次の段階へと進める重要な要素だと考えています。Genesys Cloud の自律型バーチャルエージェントにおける、制御とガバナンスを組み込んだアプローチは、効率性と一貫性を高めながら、責任ある形でサービスを進化させるという当社の考え方と合致しています。」

Scaled Cognition 創業者兼 CEO、ダン・ロス氏は次のように述べています。

「エンタープライズにおいては、80%の精度では自動化にとって実質的に役に立ちません。LLM は主にテキスト生成を目的として設計されており、タスクの実行を前提としたものではありません。そのギャップが、実環境ではハルシネーションやポリシー逸脱につながります。信頼できる自動化の基盤は、超高度な知能ではなく、圧倒的な信頼性です。当社の Large Action Models と Genesys Cloud のガバナンスを組み合わせることで、世界中のエンタープライズ向けに、より信頼性の高い AI スタックを提供していきます。」

大規模アクションモデル (LAM) を搭載した Genesys Cloud Agentic Virtual Agent は、ジェネシスの 2027 年度第 1 四半期 (2026 年 2 月 1 日～4 月 30 日) 中に、グローバルで一般提供開始予定です。

*Gartner (ガートナー) 、「2026 Strategic Roadmap for Self-Service」、John Quaglietta、Jennifer MacIntosh、2025 年 11 月 5 日。

GARTNER は、Gartner, Inc. およびその関連会社の商標です。

将来見通しに関する記述

本プレスリリースに含まれる記述のうち、過去または現在の事実に該当しないものは、リスクおよび不確実性を伴う将来見通しに関する記述です。法令により義務付けられる場合を除き、ジェネシスは、本プレスリリースの日付以降に生じた状況または事象を反映するために、これらの将来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。

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、エージェンティック 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。



© 2026 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。