

ジェネシス、WhatsApp を通じた包括的なカスタマーエンゲージメントを提供

～ Genesys Cloud と WhatsApp の連携により、 メッセージング、音声、AI を単一の エクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームに統合 ～

サンフランシスコ — 2026 年 5 月 8 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® は本日、より応答性が高く、文脈に基づいた顧客エンゲージメントの実現を支援することを目的に、Meta（メタ）との新たなパートナーシップを発表しました。世界で 30 億人以上に利用されている メッセージングアプリ である WhatsApp（ワッツアップ）を Genesys Cloud 上で活用することで、音声、メッセージング、AI を統合し、顧客にとってよりシームレスで負担の少ない体験を提供します。Genesys Cloud™ における WhatsApp 機能の拡張により、企業は継続的で信頼性の高い顧客体験を維持しながら、メッセージングから音声通話へとシームレスに移行できるようになります。

ヴァージン・アトランティック航空のカスタマーケア担当バイスプレジデントのルイズ・フィリップス氏は、次のように述べています。

「顧客からの問い合わせは複雑で、微妙なニュアンスの理解や的確な判断が求められるケースも少なくありません。そうした対応は、時として音声による対話でこそ実現できるものです。顧客が WhatsApp 上でメッセージングと音声通話をシームレスに行き来できるようになったことで、顧客との関係性は一層強化され、オペレーターも顧客のニーズに応じてリアルタイムに柔軟な対応が可能になりました。Genesys Cloud と WhatsApp の連携により、こうした移行をよりシームレスかつパーソナルなものとし、顧客と従業員の双方にとって新たな価値をもたらす体験を提供できると考えています。」

よりシームレスな顧客エンゲージメントを実現する統合環境

顧客の期待水準が高まる中、顧客満足度の向上に向けて、多くの企業が複数のコミュニケーション手段を統合し、リアルタイムで顧客ニーズを先回りして把握する、AI を活用した統合的なアプローチを優先しています。米調査会社 Gartner（ガートナー）によると、「2029 年までに、メッセージングアプリ内で高度な AI 機能を活用する企業は、プロアクティブなカスタマーサービスにおいて、メッセージングチャネルにおける顧客エンゲージメントおよび ROI が 50% 向上する」とされています。※

Genesys Cloud は、メッセージング、通話、アウトバウンドエンゲージメントを単一の AI 活用ワークスペースに統合した、包括的な WhatsApp ソリューションを提供します。これにより、企業は初回接点から問題解決に至るまで、顧客との対話をシームレスに管理できるようになります。また、単体のメッセージングソリューションとは異なり、Genesys Cloud は、データ、ワークフロー、AI を同期する単一のオーケストレーションエンジン上で、あらゆるインタラクションを統合します。これにより、対応スピ



一歩の向上と業務効率の改善を実現するとともに、継続的な対話を可能にし、顧客との関係性の強化に貢献します。

Genesys Cloud における WhatsApp の活用により、企業はバーチャルエージェントと人による対応の双方に支えられた音声インタラクションを通じて、顧客とのエンゲージメントをさらに強化することが可能になります。ボイスメッセージにより非同期のコミュニケーションが可能となるほか、[WhatsApp の Business Calling](#) によりインバウンド（受信）およびアウトバウンド（発信）のリアルタイムな音声対応が実現し、あらゆるインタラクションにおける一貫性が高まります。これにより企業は、顧客にチャネルの切り替えを求めることなく、迅速な情報提供や問題解決を行うとともに、よりパーソナライズされた体験を提供できるようになります。

Genesys Cloud は、画像、カルーセル、インタラクティブリスト、コールトゥアクションボタンなど、WhatsApp の多様なメッセージ形式にも対応しています。条件に応じた自動配信やキャンペーンオーケストレーションと組み合わせることで、企業はプロアクティブかつ高いエンゲージメントを伴うコミュニケーションを、大規模に展開できます。また、Meta が承認したテンプレートを活用することで、企業は通知やリマインド、各種アップデートを配信でき、顧客からの応答は、その意図に応じてバーチャルエージェントまたは担当者へと適切に振り分けられます。

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
「顧客はチャネルという区分で物事を捉えているわけではなく、必要なときに、つながりのあるシームレスで負担の少ないサポートを求めています。Genesys Cloud により、企業はあらゆる接点において、データ、コンテキスト、AI を連携させることで、会話がどこから始まった場合でも、デジタルと音声のインタラクションを統合することが可能になります。また、Genesys Cloud 上の WhatsApp を通じて、顧客は自分の望む方法と場所で企業とつながることができます。」

本パートナーシップの拡大により、両社は連携を一層強化するとともに、市場展開をより一体的に推進し、企業による Genesys Cloud 上での WhatsApp を活用した顧客とのコミュニケーションの展開を加速していきます。現在、多くの企業が Genesys Cloud と WhatsApp の連携機能を活用しており、毎月数百万件規模のメッセージングを支えながら、グローバル市場におけるパーソナライズされたエンゲージメントの拡張を実現しています。

Genesys Cloud 上の WhatsApp は現在、アウトバウンドメッセージング、インバウンドの Business Calling、各種インタラクティブ機能などを含め、グローバルで一般提供されています。なお、アウトバウンドの Business Calling については、2026 年後半に提供開始が予定されています。

詳細については genesys.com/ja-jp をご覧ください。



※ Gartner（ガートナー）、「WhatsApp vs. RCS vs. SMS: Select the Best Messaging Channels for Proactive Customer Service」、Pankil Sheth、Brett Overbey、Lisa Uden-Farboud、2026年1月12日。

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、エージェントイック 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。