

ジェネシス、エージェント型ワークフロー自動化企業 Pinkfish を 買収し、自律型カスタマーエクスペリエンスの実現を加速

～ Genesys Cloud AI に高度なエージェント型ワークフロー自動化機能とエンタープライズ実行機能を追加し、企業が顧客の意図を具体的な事業成果へとつなげられるよう支援～

サンフランシスコ – 2026 年 6 月 30 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、エージェント型オーケストレーション・ワークフロー企業のリーダーである [Pinkfish](#) (ピンクフィッシュ) を買収したことを発表しました。本買収により、Genesys Cloud™ AI には、MCP ベースのツール連携機能とワークフロー自動化機能が追加・強化され、企業は顧客の意図を正確に把握し、社内のさまざまなシステムと連携しながら、ガバナンスに沿った形で必要な対応を実行できるようになります。その結果、信頼性の高い自律型エクスペリエンスの導入を加速し、事業成果の向上につなげることが可能になります。なお、本取引の条件は非公開です。

ジェネシスのエグゼクティブ・バイスプレジデント兼チーフ・テクノロジー・オフィサー、グレン・ネザーカットは次のように述べています。

「エージェント型 AI は、カスタマーエクスペリエンスを単なる支援型のエンゲージメントから、ガバナンスに基づいて実行までを行う段階へと進化させています。Pinkfish の買収により、Genesys Cloud AI を通じて、顧客の意図を企業データやビジネスワークフロー、ガバナンスに沿ったアクションにつなげることが可能になります。これにより、企業はより複雑な顧客ニーズを、より高い自律性、統制、スピードをもって対応できるようになります。」

エンタープライズでの実行を通じてエージェント型オーケストレーションを加速

企業が固定的なワークフローから自律型 AI への移行を進める中、カスタマーエンゲージメントと、社内システム上での実際の業務実行をいかにつなげるかが重要になっています。Pinkfish は、Genesys Cloud Agentic Virtual Agent および Genesys Cloud Copilots が、エンタープライズシステム全体のデータに安全にアクセスし、必要なアクションを実行する能力を強化します。

Pinkfish は、CRM、ERP、IT、人事、受注管理、請求管理をはじめとする各種ビジネスアプリケーションに対応し、25,000 の MCP ツールを支える 500 以上の連携機能を備えています。これにより、カスタマーエクスペリエンス (CX) 業界で最も広範な MCP エコシステムの一つが Genesys Cloud にもたらされます。これらの機能は、エージェント型 AI の導入における大きな障壁の克服を支援します。具体的には、システムの分断、ワークフローの非連携、運用の複雑さといった課題を解消し、より自律的で成果重視のカスタマーエクスペリエンスの実現を後押しします。

本買収により、Genesys Cloud Agentic Virtual Agent が、信頼性の高いビジネス上のガードレールのもとで顧客対応業務を自律的にオーケストレーションし、完了する能力がさらに強化されます。Agentic Virtual Agent は、より複雑な顧客ニーズをエンドツーエンドで解決できるようになり、セルフサービス体験の向上に加え、顧客の負担や業務上の引き継ぎの削減にもつながります。

Pinkfish の最高経営責任者（CEO）兼共同創業者であるチャランヤ・カンナン氏は、次のように述べています。

「AI がその可能性を最大限に発揮するのは、エンタープライズ全体で安全に運用できる場合に限り、と考え、私たちは Pinkfish を創業しました。優れたカスタマーエクスペリエンスはすべて、有意義な対話と、CRM、ERP、請求管理、その他のエンタープライズ全体にまたがる有意義なアクションの組み合わせによって成り立っています。ジェネシスが持つ AI オーケストレーションのリーダーシップと、Pinkfish の AI を活用したワークフロー自動化機能を組み合わせることで、企業が安全にアクションを実行し、エンタープライズ全体で顧客対応業務を完了させ、卓越したカスタマーエクスペリエンスを提供する AI へと移行できるよう支援していきます」

AI を活用したワークフロー自動化を推進

Pinkfish の自然言語駆動型ワークフロー自動化機能を備えた Genesys Cloud AI により、企業は高度な AI 活用型 CX ワークフローを構築・展開できるようになり、エージェンツ型オーケストレーションをビジネスユーザーにとってより利用しやすいものにするとともに、価値創出までの時間を短縮します。

例えば、顧客が配送遅延について小売企業に問い合わせた場合、ジェネシスの Agentic Virtual Agent は人による介入を必要とせず、複数のシステムにまたがるアクションを調整することで、注文状況の確認、配送情報の確認、サービスクレジットの適用、配送のアップグレード、顧客への通知を行うことができます。複数のチームやシステムにリクエストを振り分けるのではなく、Agentic Virtual Agent は、1 回のやり取りでプロセスをエンドツーエンドで完了できるよう支援します。

これらの機能は、**Genesys Cloud Case Management** と組み合わせることで、顧客オンボーディング、保険金請求処理、返品承認、ローンサービスに関するリクエスト、保証管理、その他フロントオフィスとバックオフィスの業務にまたがるビジネスプロセスなど、ワークフローを多く伴うプロセスも支援できます。

業界アナリストである Valoir 社の CEO 兼主席アナリストであるレベッカ・ウェッテマン氏は次のように述べています。

「自律型エンタープライズの実現には、ガバナンスと統制を維持しながら、複雑なビジネス環境全体でアクションを調整する能力が不可欠です。Pinkfish の追加により、Genesys Cloud は、企業がエージェンツ型オーケストレーションを大規模に展開するために必要なワークフロー自動化とエンタープライズ接続性を備えることになります。」

Pinkfish の買収が Genesys Cloud をどのように進化させるかについて詳しくは、[Genesys.com](https://www.genesys.com) をご覧ください。

提供開始時期

ジェネシスは、同社の 2027 年度第 2 四半期末（2026 年 7 月 31 日）までに、Genesys AppFoundry® Marketplace を通じて、Genesys Cloud のお客様が Pinkfish の機能を利用できるようになる見込みです。また、同社の 2026 年度末（2027 年 1 月 31 日）までに、Genesys Cloud 内で Pinkfish の機能をネイティブに順次導入する予定です。

将来予想に関する記述

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該当しないものは、リスクおよび不確実性を伴う将来予想に関する記述です。法令により義務付けられる場合を除き、Genesys は、本プレスリリースの日付以降に発生した状況または事象を反映するために、将来予想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。

© 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。