

ジェネシス、企業の導入拡大を背景に「Agentic Virtual Agent」の機能を強化

～開発の迅速化、高度な AI 推論、新たな音声イノベーション、そして企業システムとの接続性強化により、バーチャルエージェントがビジネスシステム横断で機能し、より複雑な顧客の要望を解決可能に～

ラスベガス — 2026 年 9 月 2 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、「Xperience 2026」において、Genesys Cloud™ Agentic Virtual Agent の機能強化を発表しました。これにより、企業はより複雑な顧客との対話を、さらなるスピード、信頼性、そして自然なエンゲージメントをもって自動化できるようになります。また、新たな企業システムとの接続性と相互運用性により、Agentic Virtual Agent がビジネスシステムや他の AI エージェントと安全に連携し、企業全体で顧客の成果を推進する能力が拡大します。

昨年 3 月の一般提供開始以来、Agentic Virtual Agent の継続的な機能強化により、新たな「Scaled Cognition APT-2」大規模アクションモデル（Large Action Model）、ならびに ElevenLabs や Deepgram との新しいネイティブ音声機能および統合と連携して、自律的な顧客体験の構築、テスト、最適化がますます容易になっています。さらに、Agentic Virtual Agent は、エンタープライズプラットフォームとのより深い Model Context Protocol（MCP）接続と、Agent2Agent（A2A）の相互運用性を提供します。

Global Payments、MTN South Africa、Utility Warehouse、UOL、Charles Sturt University などの企業や組織は、従来の自動化の枠を超えるために Agentic Virtual Agent の採用を拡大しています。一部の組織では、その効果が年間数百万ドル規模のコスト削減につながっています。また、顧客満足度の向上や、ネット・プロモーター・スコア（NPS）が 70 ポイント以上上昇したという報告もあり、中にはわずか数週間で本稼働を開始した導入事例も存在します。

自動化されたエクスペリエンスの信頼性向上

ジェネシスは、推論の正確性、事実に基づく根拠（ファクチュアル・グランディング）、実行の信頼性を向上させるように設計された最新の「Scaled Cognition APT-2」大規模アクションモデルを通じて、[Agentic Virtual Agent](#)を支えるインテリジェンスを拡張しています。

APT-2 は、よりリッチなエージェント仕様、長く複雑なワークフロー、応答時間の短縮、および多言語パフォーマンスの向上をサポートします。これらの強化により、Agentic Virtual Agent はますます高度化する顧客の要求を推論し、企業が定義した安全基準の範囲内で解決に向けて作業を進めると同時に、信頼を損なう可能性のあるエクスペリエンスの失敗の軽減を支援します。

クラス最高の音声エクスペリエンスの創出

Agentic Virtual Agent の新たな音声機能は、より自然で応答性の高い会話を実現するために設計されています。「発話終了検知（End-of-Turn Detection）」により、Agentic Virtual Agent は顧客が考えを言い終えたタイミングを理解し、不自然な間や割り込みを減らし、スムーズな会話の流れを支援します。「コンテキストual・チューニング（Contextual Tuning）」により、組織のビジネス、ブランド、および各対話のコンテキストを反映するように、用語、トーン、話し方を自動的に適応させます。

また同社は、音声生成と会話型音声認識において ElevenLabs および Deepgram との新たな連携を行い、顧客にさらに幅広い選択肢を提供します。

- ElevenLabs を通じて、企業は Genesys Cloud のガバナンスとエンタープライズコントロールを維持しながら、魅力的なバーチャルエージェントとの対話のために、表現豊かで自然な音声を利用できるようになります。
- Deepgram は、会話型 AI 向けに構築されたリアルタイム音声認識を提供し、Agentic Virtual Agent が発話中の割り込み、話者の交代、および変化する意図を理解するのを支援します。よりリッチでタイムリーなコンテキストにより、推論とアクションのための強力なインプットがエージェントに与えられ、迅速な応答とより確実なタスク完了をサポートします

これらの新機能により、Agentic Virtual Agent との音声対話がよりスムーズで自然なものに感じられるようになり、企業がセルフサービスの成功率を高め、人間のオペレーターへの不必要なエスカレーションを減らす魅力的な顧客体験を提供するのを支援します。

信頼される Agentic 体験の構築をさらに迅速化

開発ライフサイクル全体を通じて、組織は Agentic Virtual Agent のエクスペリエンスをより迅速に構築・展開できるようになります。仕様主導型の開発により、開発チームはプロセス文書、標準作業手順書 (SOP)、対話のトランスクリプトなどの既存の資料を使用して、理想的な顧客体験と成果を記述することができ、AI がそれを実装可能な構成に変換するのを支援します。また開発チームは、Anthropic の Claude Code、OpenAI Codex、Cursor、Kiro などのさまざまなツールを使用して仕様を作成し、それを Genesys Cloud に取り込んでテストとガバナンスを行うことができ、企業の監視を維持しながら柔軟性を実現します。

ジェネシスは、Agentic Virtual Agent がどのように設計されているかを分析し、その有効性を向上させる機会を特定し、より良い顧客の成果を推進する方法を提案する、新しい「AI 支援オーサリング (AI-assisted authoring)」を導入します。また、AI を活用した新しいテスト、拡張されたレポーティング、詳細な監査機能により、企業は展開前に Agentic Virtual Agent を検証し、そのアクションを理解し、継続的にパフォーマンスを向上させることができます。

最も接続性の高い Agentic Virtual Agent の創出

最近の Pinkfish 社の買収によるオーケストレーション機能に基づき、ジェネシスは Agentic Virtual Agent を拡張し、500 以上の企業システムとの統合と、25,000 以上の MCP 互換ツールへのアクセスを提供し、顧客対話の背後にあるビジネスコンテキスト、システム、ツールへの接続をより容易にします。これにより、Agentic Virtual Agent は CRM、ERP、IT サービスマネジメント、ナレッジ、コラボレーション、請求、およびその他のビジネスアプリケーションに安全にアクセスしてコンテキストを収集し、顧客の要求解決に向けたアクションを起こすことができるようになります。

マルチエージェントによる企業アクションの推進

A2A (Agent-to-Agent) の相互運用性により、Agentic Virtual Agent は ServiceNow などのプラットフォーム上の特化型 AI エージェントと安全に連携し、複数ステップのビジネスプロセスにわたってタスクを委任し、作業を調整できるようになります。エンタープライズツールへの MCP ベースのアクセスと組み合わせることで、A2A は顧客の会話を、解決に必要なシステムや AI エージェントに結び付けます。

例えば、Agentic Virtual Agent は、エンタープライズプラットフォーム横断で特化型 AI エージェントと連携し、顧客との対話を通じてコンテキストを維持しながら、アカウント情報の取得、ポリシーの評価からバックエンドタスクの完了まで、請求に関する問題を解決できるようになります。

さらに Agentic Virtual Agent は、WhatsApp を含むデジタルチャネルでのカスタマーエンゲージメントもサポートします。これにより企業は、顧客が選択したチャネルを通じてエージェントイックな体験を提供できる一方、その対話の背後では A2A と MCP が企業システムや AI エージェントとの相互運用性を提供します。

グローバル顧客の推進力（モメンタム）

世界中の企業が、Agentic Virtual Agent によって以下のような測定可能なビジネスインパクトを実現しています。

- ブラジル最大級のファッション小売業者である Riachuelo は、従来のチャットボットを Genesys Agentic Virtual Agent に置き換えました。これにより、初年度に顧客維持率が 30% から 84% に上昇、CSAT（顧客満足度）が 60 ポイント向上し、スタッフを増員することなく生産性を 400% 以上向上させました。
- レンタルおよび建設サポートサービスの大手プロバイダーである Zeppelin Rental GmbH は、Genesys Agentic Virtual Agent を活用してデジタル顧客体験を強化しています。顧客が製品カタログを検索する代わりに、自然言語で現場のニーズを説明できるようにすることで、関連する製品、サービス、情報を見つけやすくしています。これにより、よりシンプルで直感的なセルフサービス体験を創出し、従来のサービスチャネルへの負担軽減を支援しています。

ジェネシスのシニアバイスプレジデント 兼 プロダクトマネジメント担当ジェネラルマネージャーである Mike Szilagyi は次のように述べています。

「エンタープライズ AI は、顧客のために『何が達成できるか』によって定義される新たなフェーズに入りつつあります。私たちは、企業横断で機能し、他の AI エージェントと連携し、ますます複雑化する顧客の要求を解決まで導くためのコンテキスト、インテリジェンス、機能を備えた Genesys Cloud Agentic Virtual Agent をさらに強化しています。これにより、企業は大規模に顧客の意図を意味のある成果に変えることができるのです。」

本日発表された Scaled Cognition APT-2 モデル、新しい開発ツール、および Deepgram の統合を含む Genesys Cloud Agentic Virtual Agent の機能は、現在すでに利用可能です。ElevenLabs との連携は同社の当会計年度第 3 四半期（2026 年 8 月 1 日～10 月 31 日）に利用可能になる予定です。ネイティブ音声

の強化、A2A の相互運用性、AI 支援オーサリングを含む追加機能は、同社の当会計年度第 4 四半期（2026 年 11 月 1 日～2027 年 1 月 31 日）に一般提供される予定です。

将来の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ではない記述は、リスクおよび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して、将来の見通しに関する記述を更新または改訂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 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。