

ジェネシス、Genesys Cloud をカスタマーエクスペリエンス（CX）向け エージェンティック・オーケストレーション・プラットフォームとして進 化させる新たなイノベーションを発表

～Genesys Cloud Navigator、Orchestrator、Contextual Intelligence、および AI Control Plane
が、顧客の意図から成果に至るまで、自律的な顧客体験を大規模に展開するための統合的アプ
ローチを創出～

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、企業が消費者に対応
する方法を最新化するための新機能を発表しました。最初のエンゲージメントから問題解決に至るまで
コンテキストを維持し、顧客のニーズを調整します。Genesys Cloud™ Navigator、Orchestrator、
Contextual Intelligence、および AI Control Plane は、顧客の意図を理解し、対話のつながりを維持し、
定義されたガバナンスとコントロールの範囲内で AI、人、システムを横断してアクションを調整（オー
ケストレーション）する、統合されたエージェンティック基盤を形成します。

これらのイノベーションにより、Genesys Cloud は CX 向けエージェンティック・オーケストレーショ
ン・プラットフォームとして進化し、自律型 AI の時代に向けて構築された、適応性が高く、パーソナラ
イズされ、ガバナンスの効いた顧客体験を提供します。企業はより高いインテリジェンスと効率性をもっ
て業務を遂行できるようになり、顧客は複雑さを感じることなく、最初から最後まで必要なサポートをよ
り簡単に得られるようになります。

ガートナー®によると、「2029 年までに、エージェンティック AI は人間の介入なしに一般的なカスタマー
サービスの問題の 80%を自律的に解決し、運用コストの 30%削減につながる」と予測されています
[※1]。AI が顧客体験においてより大きな役割を担うようになる中、企業にとっての機会は、単に自動化
を増やすことではなく、成果の提供方法を再考することにあります。

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。

「CX の未来は、意図を理解し、リソース間で記憶を保持し、顧客の問題が解決するまで対話を前進させる AI にあります。

Genesys Cloud により、企業は AI を単なるツールの集合体から、エンタープライズ規模でより良い顧客の成果をもたらすインテリジェントなシステムへと変革することができます。」

カスタマージャーニーへのエージェンティック・オーケストレーションの導入

顧客のエクスペリエンスをよりシンプルにするためには、AI の自律性が高まるにつれて裏側で増大する複雑さを、企業が管理する必要があります。エージェンティック・オーケストレーションは CX の[新たなオペレーティングモデル](#)を提供し、顧客のニーズを中心にシステム、ワークフロー、リソースを調整します。Genesys Cloud の新機能は、コンテクスチュアル・インテリジェンス、オーケストレーション、ガバナンスの明確なレイヤーを通じて、このモデルを実現します。

- Genesys Cloud Navigator: AI ネイティブなカスタマーエクスペリエンスのフロントドアであり、すべての対話の始まりにインテリジェンスをもたらします。静的なメニューや硬直したルーティングロジック、分断されたデジタルの入り口に依存するのではなく、Navigator は会話の理解、履歴、インタラクションのシグナル、企業のコンテキストを活用して、顧客が何を達成しようとしているのかを理解します。曖昧さを明確にし、コンテキストを引き継ぎながら、AI エージェント、ワークフロー、人間のオペレーターのどこに移行すべきかを判断し、解決までのシームレスな経路を作り出します。
- Genesys Cloud Orchestrator: Navigator のインテリジェントな開始点に基づき、成果に至る理想的な計画を構築し、ジャーニーの進行に合わせて意思決定を調整します。ジャーニーの状態を維持し、コンテキスト、ポリシー、ガードレールに基づいて推論を行い、次にとるべき最善のステップを決定し、状況の変化に応じて AI、人間のオペレーター、システム間でタスクを移行します。これにより、顧客が意図した成果に焦点を合わせながら、ジャーニーの一時停止、再開、適応が可能になります。
- Contextual Intelligence: リアルタイムのシグナルを、顧客のアイデンティティ、履歴、ビジネスイベント、ジャーニーのコンテキストと結びつけることで、顧客との対話をエンタープライズの永続的な記憶に変えます。時間の経過とともにインテリジェンスを保持し、AI に顧客へのより深い理解を植え付けることで、ジャーニー全体を通じて適切な意思決定を情報づけます。
- AI Control Plane: エンタープライズ AI のオペレーティングレイヤーです。Navigator、Orchestrator、Contextual Intelligence を含むエージェンティック・オーケストレーションにガバナンスと監視を提供します。一元化されたディスカバリー、アイデンティティ、ポリシー、オブザーバ

ビリティを通じて、企業に AI の動作の可視性を提供し、自律性が拡大しても、意思決定とアクションが定義されたビジネスの境界内にとどまることを保証します。

顧客の意図から成果の実行まで

Navigator、Orchestrator、Contextual Intelligence、および AI Control Plane は連携して、顧客の意図を企業全体での協調的なアクションと問題解決に結びつけます。

例えば、銀行の顧客が身に覚えのない請求について報告した場合、Navigator は意図を理解し、適切なリソースに誘導します。Contextual Intelligence が関連する顧客の履歴、アイデンティティ、過去の対話を引き出すため、すでに何が起きているのかを十分に理解した上でエクスペリエンスが始まります。その後、Orchestrator は、顧客の認証、取引の確認、銀行のポリシーに基づく次のステップの決定が行われる際、適切な AI エージェント、人間のオペレーター、システムを調整します。

追加の確認や承認が必要な場合でも、Orchestrator は顧客に最初からやり直させることなくジャーニーを維持します。プロセス全体を通じて、AI Control Plane は意思決定とアクションを定義されたビジネスの境界内に保ちます。その結果、記憶を保持し、タスクを調整し、対話、システム、時間を超えて解決へと前進するエクスペリエンスが実現します。

IDC の会話型 AI 担当リサーチマネージャーである Hayley Sutherland 氏は次のように述べています。

「自律型 AI はついに、カスタマーサービスを個別の対話や孤立したユースケースの枠組みを超えて押し広げています」「AI がより多くの意思決定とアクションを担うようになるにつれ、企業はカスタマージャーニーを、チャネルやワークフロー、エージェントの単なる集合体ではなく、接続されたシステムとして管理する必要性が高まっています。この機能スイートを通じて、ジェネシスはこの変化に対する統合的なアプローチをとり、カスタマージャーニー全体でコンテキスト、オーケストレーション、ガバナンスを統合しています。」

Genesys Cloud の最新機能は、すでに 7,500 以上の組織で業務の自動化、顧客の労力削減、大規模なエクスペリエンス向上を実現している AI イノベーションの上に構築されます。その事例には以下が含まれます。

- 英国第 2 位の規模を誇る航空会社である [Virgin Atlantic \(ヴァージン・アトランティック航空\)](#) は、以前はサイロ化されていたカスタマー・エンゲージメント・システムを Genesys Cloud に統合し、

より連携した乗客体験をサポートしています。同社は Genesys AI 機能から 3 年間で 2,800 万ドルの価値を創出し、顧客満足度を前年比で 25 ポイント向上させました。

- オーストラリア有数の教育機関である [Charles Sturt University \(チャールズ・スタート大学\)](#) は、よりインテリジェントで連携した学生サポートを提供するために Genesys Cloud エージェント AI を導入しました。AI ガイドを活用したバーチャルエージェントにより、初回解決率が 29%向上した一方、チャットボットから有人対応へのエスカレーションはほぼ 58%から 20%未満に減少し、学生は会話型のセルフサービスを通じてより複雑なニーズを解決できるようになりました。
- Squatty Potty や Healing Solutions などのブランドを展開するマルチブランド消費財企業である [Trademark Global \(トレードマーク・グローバル\)](#) は、Genesys Cloud を使用して、主要な e コマースブランドやマーケットプレイス全体で AI、企業データ、ワークフローをオーケストレーションしています。従業員がよりパーソナライズされた効率的なサービスを提供できるようにすることで、同社は繁忙期の SLA 達成率を 30%向上させると同時に、テクノロジーの総所有コスト (TCO) を 65%削減しました。

Genesys Cloud Contextual Intelligence および AI Control Plane は本日より提供開始され、今後も進化と拡張を続けます。Genesys Cloud Navigator は同社の現会計年度の第 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あり、Genesys Cloud Orchestrator は同社の次会計年度の第 1 四半期 (2027 年 2 月 1 日～4 月 30 日) に一般提供される予定です。

※1 出典：：Gartner, “What Is Agentic AI and How Will It Impact Customer Service?”, Daniel O’Sullivan, Kathy Ross, Francesco Vicchi, 2025 年 2 月 25 日

Gartner は Gartner, Inc.および/またはその関連会社の商標です。

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、過去または現在の事実ではない記述は、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、世界 8,000 社以上の企業・組織が、優れた顧客体験と従業員体験を創出できるよう支援しています。Genesys Cloud™は、企業全体の人、システム、データ、AI を安全につなぐ、組み込み型の



ガバナンスと制御機能を備えた「エージェントック・オーケストレーション・プラットフォーム」です。これにより、企業・組織は顧客ロイヤルティの向上、事業成長、顧客維持を促進するとともに、人とAIが協働する環境における業務効率とチームワークを高めることができます。詳細は、www.genesys.aiをご覧ください。

© 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。