

ジェネシス、信頼性の高いエンタープライズ向けエージェンティック・ エクスペリエンス・オーケストレーションに向けたエコシステムを拡大

- Adobe、AWS、Deepgram、ElevenLabs、Meta、Salesforce、ServiceNow、Sierra との協業により、カスタマーエクスペリエンス向け Genesys Cloud エージェンティック・オーケストレーション・プラットフォームを拡張
- ジェネシスのエコシステムにより、企業は AI エージェント、エンタープライズアプリケーション、ビジネスワークフローを安全に接続し、顧客ロイヤルティと業務効率の向上を実現

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、Adobe、Amazon Web Services (AWS)、Deepgram、ElevenLabs、Meta、Salesforce、ServiceNow、および Sierra との新規および継続的な協業を発表しました。ジェネシスは、オープンなエコシステムをさらに強化することで、企業がすでに利用しているエンタープライズ・テクノロジーを活用しながら、Genesys Cloud を通じて AI エージェント、人、ビジネスワークフローを横断してカスタマーエクスペリエンスをオーケストレーションするように支援します。

エンタープライズ AI は、個別のユースケースから、カスタマーサービス、営業、IT、オペレーション全体で機能する分散型のエージェント・ネットワークへと移行しつつあります。ガートナー®は、「2028 年までに、80%の組織で、人間の開発者ではなく AI エージェントが自社の API の大部分を消費するようになり、この割合は 2026 年の 20%未満から増加する」と予測しています※1。このような自律型 AI エージェントの普及拡大に伴い、企業はカスタマージャーニーのつながりを維持しつつ、より大きな複雑さとリスクを管理することが求められるようになります。

エージェンティック・カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションを支える信頼性の高いエコシステムの拡大

Genesys Cloud は、カスタマーエクスペリエンスのオーケストレーション・レイヤーとして機能し、AI エージェント、戦略的プラットフォーム、エンゲージメントを統合し、リアルタイムのインテリジェンス、オープンな接続性、およびエンタープライズガバナンスと結びつけることで、複雑化が進むジャーニーをコーディネートします。

[拡張されたジェネシスのエコシステム](#)を通じて、企業は以下を含む主要分野において、カスタマーエクスペリエンスを牽引するテクノロジーを接続することができます。

- **カスタマー・インテリジェンス:** Adobe とジェネシスは連携し、サードパーティプラットフォームのイベントを Genesys Cloud に取り込むことで、アクション可能な顧客シグナルを提供します。企業は、Adobe CX Enterprise における Adobe のデジタルエクスペリエンス・イベントと、Genesys Cloud のインタラクション・イベントを組み合わせることで、リアルタイムの双方向データ統合を可能にし、両プラットフォームを横断するカスタマージャーニーを強化できるようになります。
- **マルチエージェント・オーケストレーション:** Salesforce Agentforce や ServiceNow との Agent2Agent (A2A) の相互運用性により、AI エージェントがエンタープライズプラットフォーム間で安全に通信、調整、および作業を自動化できるようになります。企業は、すべての対話で共有されたコンテキストを維持しながら、カスタマーエンゲージメントを CRM、サービスオペレーション、ビジネスワークフローに接続できます。
- **特化型 AI エージェント:** 企業は、Genesys Cloud Agentic Virtual Agent とともに、Sierra エージェントや ElevenAgents をカスタマージャーニーに組み込むことができます。Genesys Cloud は、これらのエージェントがいつ、どのように参加するかを調整し、一貫したカスタマージャーニーを維持しながら、企業が各タスクに最適なリソースを活用できるよう支援します。
- **スピーチおよび音声 AI:** Deepgram や ElevenLabs との新たな連携により、Genesys Cloud Agentic Virtual Agent で利用可能な特化型の音声およびスピーチ技術の選択肢が拡大します。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てスムーズな対話を提供しながら、高速かつ正確な会話型音声理解のために Deepgram 音声 AI プラットフォームを、Agentic Virtual Agent での自然で表現豊かな音声エクスペリエンスのために ElevenLabs のテキスト音声合成 (TTS) を利用できるようになります。

- **AI インフラストラクチャ:** AWS との協業に基づき、Genesys Cloud は最先端の AI インフラストラクチャ、基盤モデル、クラウドサービスへのアクセスを拡大します。企業は、ビジネスに最適な AI 技術を用いてイノベーションを起こしつつ、エンタープライズグレードのインフラストラクチャ上で安全に拡張することができます。
- **カスタマーエンゲージメント:** 最近拡大された Meta との協業により、Genesys Cloud 内の WhatsApp 機能が強化され、企業は世界最大級のカスタマーエンゲージメント・プラットフォーム上でメッセージング、音声、AI を統合できるようになります。顧客は、すべての会話においてコンテキストを保持したまま、デジタル対話と音声対話の間をシームレスに移行できます。

ジェネシスの最高技術責任者（CTO）である Glenn Nethercutt は次のように述べています。

「AI の可能性を最大限に引き出すためには、企業はカスタマーエクスペリエンスの連続性を犠牲にすることなく、テクノロジーを横断して自由にイノベーションを起こす必要があります。成長を続けるパートナーエコシステムにより、Genesys Cloud はエージェントック・オーケストレーションのための信頼できるプラットフォームを提供し、グローバル規模でカスタマーエクスペリエンスを提供するために、AI と人間がどのように協働するかを形作るためのコンテキストとコントロールを企業に提供します。」

カスタマーエクスペリエンスのためのオーケストレーション・レイヤー

ESPN、CarMax、HSBC、Nestlé、Nationwide など、世界中で 7,500 を超える組織が Genesys Cloud を利用して、ロイヤルティと業務効率を向上させるカスタマーエクスペリエンスをオーケストレーションしています。Genesys Cloud は、バックエンドで業務を支えるさまざまなエンタープライズ・テクノロジーとカスタマーエンゲージメントを統合することを可能にします。

成長するジェネシスのエコシステムは、インタラクションとサードパーティのエンタープライズアプリケーションからのシグナルをまとめ、それらを顧客のアイデンティティ、履歴、ビジネスイベントと結びつけることで、Genesys Cloud で利用可能なコンテクスチュアル・インテリジェンス（状況に応じたインテリジェンス）を深めます。このより豊かなデータ基盤により、AI エージェント、人間、エンタープライズシステムは、各カスタマージャーニーをより深く理解し、パーソナライズされたエクスペリエンスをリアルタイムでオーケストレーションできるようになります。

最近の Pinkfish 社の買収によりさらに強化された Genesys Cloud は、ネイティブ連携、オープン API、および Model Context Protocol（MCP）や A2A などの標準規格を通じて AI エージェントをエンタープラ



イズアプリケーション、データ、ビジネスワークフローと安全に接続することで、このコンテクスチュアル・インテリジェンスをアクションに変えます。

AI エージェントのエコシステムがエンタープライズプラットフォーム全体に拡大するにつれて、相互運用性はガバナンスと対になっている必要があります。Genesys Cloud は、可視性、説明責任、および人間による監視のためのエンタープライズグレードのコントロールを組み込んでいます。一元化されたポリシー、権限、およびビジネスのガードレール（安全基準）により、AI がどのように動作するか、どのようなアクションを実行できるか、人間による監視がいつ必要になるかが定義され、企業が安全かつ責任を持ってエージェンティック AI を拡張できるよう支援します。

AWS、Deepgram、Meta、Salesforce、ServiceNow、および Sierra との Genesys Cloud の機能は現在すでに利用可能であり、今後も進化と拡張を続けます。ElevenLabs との新機能はジェネシスの当会計年度第 3 四半期（2026 年 8 月 1 日～10 月 31 日）に、Adobe との新機能はジェネシスの次会計年度第 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, “CX Product Leaders Must Adopt A2A to Support Composable Multiagent Experiences”, Manoj Bhatia, 2026 年 8 月 10 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「エージェンティック・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、<https://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。