報道関係者各位

2026 年 11 月 19 日

ジェネシス、エージェンティック CX の価値実現を加速する フォワード・デプロイド・エンジニアリングを拡充

FDE チームが顧客と協働し、重要度の高いエージェンティック AI のユースケースをより迅速に本番環境へ展開。ジェネシスのカスタマーサクセスモデルでは、Genesys Cloud と FDE エンジニア、Expert Apps、2,000 人を超える CX 専門人材を組み合わせ、顧客の CX 変革を支援

サンフランシスコ、2026 年 11 月 5 日 — 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のグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシス®は、企業がカスタマーエクスペリエンス全体でエージェンティック AI を実運用化できるよう支援するため、フォワード・デプロイド・エンジニアリング（FDE）の機能を拡充することを発表しました。ジェネシスの FDE チームは、CX に関する専門知識、技術的な知見、変革の経験を組み合わせ、重要度の高いエージェンティック AI のユースケースについて顧客と協働し、構想段階から本番環境への移行を加速します。

ジェネシスの FDE チームは、エージェンティック AI の導入を遅らせる要因となり得る、システム統合、ガバナンス、運用面の要件への対応を支援します。Banco de Crédito del Perú、eir、Riachuelo などの顧客企業は、すでにジェネシスの FDE を活用してエージェンティック AI のユースケースを本番環境に導入し、迅速にビジネス成果を上げています。

ジェネシスの会長兼 CEO のトニー・ベイツ（Tony Bates）は、次のように述べています。
「企業における AI 活用の次の段階は、企業がどれだけ多くの AI ツールやパイロットプロジェクトを保有しているかによって決まるのではありません。AI を、継続的に成果を生み出すオペレーティングモデルへと転換できるかどうかによって決まります。私たちは、エージェンティック・オーケストレーション、顧客と協働する専門人材の知見、実績あるイノベーションを結集しています。これにより企業は、重要なエクスペリエンスから着手し、それを本番環境に導入し、そこから学び、さらに展開を拡大できます。これこそが、エージェンティック AI の可能性をビジネス価値へと転換する方法です」

フォワード・デプロイド・エンジニアリングは、CX 変革戦略を測定可能な成果へとつなげるというジェネシスのアプローチの中核を成すものです。Agentic Experience Labs と Experience Orchestration Plans は、顧客が将来に向けた変革ロードマップを策定しながら、早期に実質的な価値を得られるよう支援します。その後、ジェネシスの FDE チームが顧客と協働し、優先度の高いエージェンティック AI のユースケ

ースを本番環境に導入するとともに、より広範な変革に向けて再現可能な導入パターンを確立します。

Expert Apps は、実績あるイノベーションを、ジェネシス AppFoundry から利用できる導入準備済みのエージェントやツールとして提供することで、価値実現までの時間をさらに短縮します。アドバイザリー、導入、マネージドサービスの各分野において、世界全体で 2,000 人を超える CX 専門人材を擁するジェネシスは、深い CX の専門知識と FDE を組み合わせ、AI 変革戦略を本番運用で成果を生み出し、それを大規模に展開できるよう支援します。

eir のトランスフォーメーション＆オペレーショナルサポート担当ディレクターである Oonagh O'Reilly 氏は、次のように述べています。
「Genessys Cloud とジェネシスのチームによる実践的な専門支援の組み合わせにより、当社は変革を加速し、事業にとって重要な成果につながる形で AI を実運用に移すことができています。AI への投資を測定可能な価値へと転換し、次の取り組みに向けた弾みをつけるうえで役立っています」

Riachuelo の CX・デジタル製品・オペレーション担当シニアマネージャーである César Nicoletti 氏は、次のように述べています。
「エージェンティック AI は、お客様へのサービス提供のあり方を根本から見直す機会となっています。ジェネシスのフォワード・デプロイド・エンジニアと緊密に連携することで、実験段階を迅速に脱し、お客様のより多くのニーズに応えながら、効率性と満足度を向上させるエージェンティックなエクスペリエンスを実現できました」

ジェネシスの最高顧客責任者（CCO）であるスコット・クラヴォッタ(Scott Cravotta)は、次のように述べています。
「エージェンティック AI による変革の最終段階こそ、戦略と実行が結び付く部分です。企業がこれらの取り組みを本番環境へ移行し、価値を生み出すには、データ、ガバナンス、チェンジマネジメント、ユースケースを整合させる必要があります。FDE は顧客チームと緊密に協働し、エージェンティック AI を測定可能なビジネス成果へとつなげます」

フォワード・デプロイド・エンジニアリングの拡充により、顧客との導入で得た知見を製品の改善や開発に活かし、その成果を次の導入につなげるサイクルが生まれます。導入現場で得た知見は、新たな Expert Apps の開発や製品の革新に活かすことができます。こうした取り組みを通じて、ジェネシスは、顧客が実績のある導入パターンを活用し、より迅速に導入を進め、成果を高められるよう支援します。

これらの機能を支えるのが、CX 向けエージェンティック・オーケストレーション・プラットフォームである Genesys Cloud です。Genesys Cloud は世界 7,500 社を超える顧客に利用され、年間 330 億件以上のインタラクションを支えています。同プラットフォームは、リアルタイムデータと AI を組み合わせ、顧客ジャーニー、チーム、企業システムを横断してエクスペリエンスをオーケストレーションします。オープンな API ファーストのアーキテクチャと幅広いエコシステムにより、企業は既存のテクノロジーと柔軟に統合し、ニーズの変化に応じてプラットフォームを拡張できます。

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、www.ジェネシス.ai をご覧ください。

© 2026 ジェネシス. 無断複写・転載を禁じます。ジェネシス、ジェネシスロゴ、Genesys Cloud は、ジェネシスの商標、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。