報道関係者各位

2026 年 11 月 26 日

ジェネシス、エージェンティック AI の迅速かつ柔軟な導入を支援する「Genesys Standalone AI Agents」と「Genesys Arena」を発表

～業務の複雑さに応じた AI の新料金体系を導入、利用単位を「Experience Units」に刷新～

サンフランシスコ — 2026 年 11 月 17 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・リーダーであるジェネシス®は、企業がエージェンティック AI の導入・展開をより迅速かつ柔軟に進められるよう支援する「Genesys Standalone AI Agents」と「Genesys Arena」を発表しました。Genesys Standalone AI Agents は、企業が既存のカスタマーサービス環境を維持しながら、エージェンティック AI による変革を開始できるようにします。一方、Genesys Arena は、実績のある顧客対応のユースケースをもとに、実務で利用できる AI エージェントを短時間で構築・導入できるよう支援します。

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。「企業は AI の導入を加速させたいと考える一方で、信頼性やガバナンスを損なうことなく、自社の方針や状況に応じて柔軟に導入を進める必要があります。Genesys Standalone AI Agents、Genesys Arena、そして作業負荷に応じた新たな料金体系を通じて、企業それぞれのニーズに応じて、エージェンティック AI の導入方法や活用範囲を柔軟に選択できるようにします。」

既存のカスタマーサービス環境を活かしたエージェンティック AI 導入

Genesys Standalone AI Agents は、既存のカスタマーサービス環境全体を Genesys Cloud へ移行することなく、「Genesys Cloud™ Agentic Virtual Agent」を導入できる新たな選択肢を企業に提供します。これにより、既存のテクノロジーへの投資やワークフロー、業務運用を維持しながら、数日で AI エージェントを本番環境に導入することが可能になります。

本サービスは、企業が既存システム全体の刷新時期を柔軟に選択しながら、カスタマーサービスへのエージェンティック AI 導入を段階的に進められるよう支援します。企業は特定の業務から導入を開始し、あらかじめ定められたビジネスルールや制御機能の範囲内で、Genesys Standalone AI Agents を活用して顧客からの問い合わせに対応できます。

また、人による専門的な対応が必要になった場合には、AI エージェントがそれまでの会話内容やコンテキストを従業員に引き継ぎ、対応を移管できます。これにより、顧客が最初から状況を説明し直す必要がなく、スムーズな顧客体験を実現します。

ユースケースから実用的な AI エージェントを最短 10 分で構築

Genesys Arena は、業界ごとの代表的な顧客対応業務に合わせて、あらかじめ必要な機能を組み込んだ「エージェント・キット」を通じて、企業による AI エージェントの迅速な導入を支援します。各エージェント・キットには、AI エージェントの動作に必要なナレッジ、業務遂行機能、外部システムとの連携機能、安全な動作を確保するための制御機能を備えたモデルが含まれており、企業は基盤となる機能をゼロから構築する必要がありません。

50 以上の一般的な業界別ユースケースに対応するエージェント・キットを活用することで、企業は最短 10 分で機能する AI エージェントを構築できます。さらに、自然言語によるカスタマイズ、動作の事前確認を経て、Genesys Cloud の本番環境に展開できます。構築した AI エージェントは、各企業の顧客ニーズ、ビジネス要件、規制要件に応じて調整できます。

ジェネシスの AI フォワード・デプロイド・エンジニアリング担当シニアバイスプレジデントであるユセフ・ノクタ（Youssef Nokta）は、次のように述べています。
「AI が急速に進化する中、企業が新たなアイデアを実用化するたびに、すべてをゼロから構築する必要はありません。Genesys Arena は、企業が AI エージェントの構築を迅速に開始できる環境を提供します。これにより、基盤構築にかかる時間を削減し、顧客やビジネスのニーズ、実現したい成果に合わせて AI を最適化することに、より多くの時間を充てられるようになります」

顧客体験に応じた AI エージェントのペルソナを柔軟に設定

今後、Genesys Arena および Genesys Cloud プラットフォームに追加される音声カスタマイズ機能により、企業は Genesys Cloud Agentic Virtual Agent がさまざまな顧客接点で自社ブランドをどのように表現するかを柔軟に制御できるようになります。開発担当者は、特定のユースケース向けに推奨されるペルソナを出発点として、自然言語を用いて AI エージェントのパーソナリティ、声のトーン、話し方をカスタマイズできます。設定後は、AI エージェントの動作を事前に確認し、Genesys Cloud の本番環境に直接展開できます。企業はブランドとしての一貫性を維持しながら、異なる役割や顧客とのやり取りに応じて、それぞれに適したペルソナを設定できます。

チャールズ・スタート大学（Charles Sturt University）の学生エクスペリエンス・サービスセンター担当アソシエイトディレクターであるマイケル・バッツワース（Michael Buttsworth）氏は、次のように述べています。
「Genesys Agentic Virtual Agent の活用を通じて、AI がより多くの顧客対応を自律的に解決することで、顧客体験の向上と業務効率化につながることを実感しています。その価値を本番環境で実現するうえでは、AI 活用のアイデアを、実際の顧客対応業務にいかに迅速に取り入れられるかが重要です。Genesys Arena と Agent Kits は、AI エージェントを構築し、顧客、業務運用、ブランドに合わせて調整するための基盤を提供することで、実際の業務への導入を容易にします。」

AI が実行する作業負荷に応じた柔軟な料金体系を導入

ジェネシスは、企業が AI の導入規模を拡大する際の柔軟性を高めるため、作業負荷に応じた新たな料金体系（Effort-based Pricing）を導入します。この料金体系では、AI が対応する顧客とのやり取りを「シンプル」「中程度」「複雑」の 3 段階に分類し、タスクの完了に必要な作業負荷に応じて料金を設定します。これにより、比較的単純なタスクについては、より低い料金で利用できるようになります。利用量は「Experience Units（エクスペリエンス・ユニット）」で計測されます。顧客とのやり取りはそれぞれ 1 回として計測され、対応の完了に必要なツールに応じて料金区分が決まります。

また、ジェネシスは従来の「AI Tokens」の名称を「Experience Units」に変更します。これは、AI テクノロジーそのものへの対価から、AI による業務遂行や顧客体験の向上といった価値を重視する方向への転換を反映したものです。Experience Units は、Genesys Cloud の AI 製品を利用する際の共通の消費単位となり、企業が AI への投資を顧客体験の成果やビジネス価値と、より密接に結び付けられるよう支援します。

Omdia のカスタマーエンゲージメント担当プリンシパルアナリストであるミラ・ダントニオ（Mila D’Antonio）氏は、次のように述べています。
「企業はエージェンティック AI を実験段階から本番環境へと迅速に移行することを求められていますが、その出発点は一様ではありません。すでにクラウド環境で運用している企業もあれば、複雑なハイブリッド環境やオンプレミス環境への対応を進めている企業もあります。Genesys Arena と Genesys Standalone AI Agents は、既存の環境や要件に応じてエージェンティック AI を導入するための異なる選択肢を提供します。さらに、作業負荷に応じた料金体系を組み合わせることで、企業はエージェンティック AI の導入、展開の拡大、費用負担のあり方について、より柔軟に判断できるようになります」

Genesys Standalone AI Agents は、すでに一般提供を開始しています。また、Genesys Agent Kits は、2026 年 11 月中に Genesys Arena を通じて一般提供を開始する予定です。
新たな製品・サービスの詳細については、www.genesys.com/ai をご覧ください。

将来の見通し

本プレスリリースに含まれる、過去または現在の事実に関する記述以外の内容は、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。ジェネシスは、法令により義務付けられる場合を除き、本プレスリリースの発表後に生じた状況や事象を反映するために、これらの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、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.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。