

コグニザントとグーグルクラウド、「Gemini Enterprise」を活用し、 小売業における最も重要な顧客接点にエージェント型 AI を導入

コグニザント株式会社（本社：米国ニュージャージー州、CEO：ラヴィ・クマール S 以下、コグニザント）は、グーグルクラウドの「Gemini Enterprise for Customer Experience（CX）」を基盤とする、AI を活用した新しいコンタクトセンターソリューション「Agentic Retail CX」の提供開始を発表しました。小売業者に特化して設計された本ソリューションは、パーソナライズされたオムニチャネル体験を提供するとともに、運用コストの削減、従業員の生産性向上、そして小売バリューチェーン全体におけるエージェント型 AI の導入加速を支援します。

小売業における顧客のニーズは急速に変化しており、企業はあらゆる場面において、迅速かつシームレスでパーソナライズされた体験を提供すべきというプレッシャーに直面しています。2024 年の Forbes の調査*¹によると、消費者の 81% がパーソナライズされた体験を提供する企業を好み、70% が過去のやり取りを通じた自身の履歴を企業が把握していることが重要だと回答しており、小売業においてパーソナライゼーションは基本的な期待事項となっています。

*¹ [“The Personalized Customer Experience: Consumers Want You To Know Them,”](#) April 14, 2024, Forbes.com.

小売業者がこのような期待に応えようとする一方で、オムニチャネルの統合といった構造的な障壁が価値創出を制限し、技術投資が不十分な結果に終わるケースが多くあります。Lucintel の調査*²によると、コンタクトセンター市場は 2025 年から 2031 年にかけて年平均 13% 以上の成長が見込まれています。このような背景のもと、コグニザントの「Agentic Retail CX」は、独自の「AI Builder」のアプローチを採用し、小売業者が自社の導入方法や管理体制に基づき、AI への投資から測定可能な成果へと転換できるよう支援します。

*² [“Omnichannel Call Center Service Market Report: Trends, Forecast and Competitive Analysis to 2031,”](#) July 2025, Lucintel.

エンタープライズ規模のエージェント型 AI 向けに特別に構築された最初のコンタクトセンターソリューションの一つである本サービスは、Google Cloud の「Gemini Enterprise for CX」とコグニザントの小売分野に関する専門知識を組み合わせたものです。これにより、人間主導のワークフローを支援する AI 主導の機能を、実際の顧客環境に導入します。その結果、安定した AI セルフサービス、シームレスなオムニチャネルエンゲージメント、高度に最適化されたレコメンデーション、およびカート放棄、プロモーション、フィードバック収集における積極的なアプローチを通じて、70~85% の封じ込め率を達成し、大規模な顧客信頼度と効率性を促進します。

「小売業の顧客が求めているのは、チャネルの増加ではなく、よりストレスのない体験です。コンタクトセンターはブランドにとって『真実の瞬間（Moment of truth）』であり、信頼を獲得するか失うかの分かれ目となる場です。

『Gemini Enterprise for CX』を基盤とする『Cognizant Agentic Retail CX』は、まさにその瞬間にエージェント型 AI を導入し、迅速な解決、よりスマートな支援、そして AI によって能力が拡張された人間のアドバイザーという、人々が実際に望む対応を実現します。これを正しく実践できれば、効率性と顧客ロイヤルティは自然と後からついてくるのです」とコグニザント・モーメントのグローバル責任者である Ben Wiener は述べています。

本ソリューションは、コグニザントと Google Cloud との深く活発な協業関係に基づいており、企業が導入、測定、拡張できる形で、AI の機能を小売業界の成果へと転換することを目的に構築されています。

Google Cloud のグローバル・システム・インテグレーター・パートナーシップ担当 バイスプレジデントである Victor Morales は、「エージェント型 AI は、小売業界を変革し、消費者と企業の双方にさらなる良い成果をもたらす可能性を秘めています。このパートナーシップは、『Gemini Enterprise for CX』とコグニザントの深い業界知識および AI の専門知識が組み合わさることで、企業が顧客サービスを近代化し、最適化された効率的な体験を提供して、持続的なロイヤルティを構築できることを証明するものです」と、述べています。

初期の顧客事例は、本ソリューションのインパクトを裏付けています。大手オンライン食料品・配達企業である Ocado Retail は、「Gemini Enterprise for CX」を活用し、卓越したコンタクトセンター業務の運営を実現しています。

「『Gemini Enterprise for CX』は、当社にとって、AI を活用した現代的な顧客体験はどのようなものかを定義するうえで極めて重要な役割を果たしてくれました。対話型インテリジェンスとリアルタイムのインサイトを業務に取り入れることで、あらゆるタッチポイントにおいて顧客エンゲージメントを向上させることができました。この変革は、お客様によりスマートでシンプルな体験を提供するという当社の取り組みを反映したものであり、コグニザントの強力な実行力と専門知識によって実現しました」と Ocado Retail IT 責任者 Kieren Johnson は述べています。

「Cognizant Agentic Retail CX」は、コグニザントと Google Cloud の戦略的提携を通じて開発された、拡大を続ける共同ソリューションのポートフォリオにおける最新のサービスです。小売分野の専門知識と AI インフラを融合させ、小売業者が抱える AI 投資と顧客への効果とのギャップを埋めることを支援します。本取り組みは、コグニザントが Google Cloud パートナープログラムの最高位である「Google Cloud Diamond パートナー」としての地位を確立していることに基づくものであり、Google Cloud と共同で設立した専用の[「Gemini Enterprise Practice」](#)の発表と連動しています。また、この長年にわたる協業は、2026 年の Google Cloud Partner of the Year アワードにおいて、「グローバル・データ&アナリティクス」および「サービス&インダストリー・ソリューション：ヘルスケア&ライフサイエンス」の 2 部門を受賞し、高く評価されています。

さらにコグニザントは、大手アナリスト調査企業である Everest Group による「Everest Group Google Cloud Services PEAK Matrix® Assessment 2026」においてリーダーとして認定されました。これは、強力な市場への影響力、ビジョン、そして能力が評価された結果です。詳細については、コグニザントの[Google Cloud パートナーページ](#)（英語）をご覧ください。

コグニザントについて

コグニザント（NASDAQ: CTSH）は、AI Builder およびテクノロジーサービスプロバイダーとして、お客様にフルスタックの AI ソリューションを構築することで、AI 投資と企業価値を結ぶ架け橋となっています。業界、ビジネスプロセス、エンジニアリングに関する当社の深い専門知識を活かし、組織固有のビジネス環境をテクノロジー・システムに組み込みます。これにより、人間の可能性を最大限に引き出し、確かな成果を実現するとともに、急速に変化する世界においてグローバル企業が常に一步先を行くための支援を行っています。

詳細については、www.cognizant.com をご覧いただくか、@cognizant をフォローしてください。

※本リリースは US 本社の [Cognizant and Google Cloud Bring Agentic AI to Retail's Most Critical Customer Moments with Gemini Enterprise](#) を翻訳したものです。

コグニザントジャパンの詳細は下記ページをご覧ください。

<https://www.cognizant.com/jp/ja/about-cognizant>