

2014年11月12日

## ジェネシス、次世代のカスタマーサービスを実現する IBM Watson とジェネシス 連携ソリューションを展示

～コールセンター/CRM デモ&コンファレンスにて、セルフサービスとエージェントによるサービスをシームレスに連携したカスタマーエクスペリエンスの未来像を紹介～

東京、2014年11月12日 -ジェネシス・ジャパン株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長:田中良幸、以下、ジェネシス・ジャパン)は、11月13日、14日の二日間、池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターにて開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」に日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、日本IBM)と共同出展し、IBM Watson とジェネシス・カスタマーエクスペリエンス(CX)プラットフォームの連携ソリューションをデモンストレーションを交えて展示致します。

両社は今年6月に、カスタマーエクスペリエンスの分野で提携することを発表しました。提携内容には、IBM Watson の「Watson Engagement Advisor」とジェネシス社の「[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)」を組み合わせた学習システムを共同開発することが含まれ、共同ソリューションにより、世界中の企業は、カスタマーエクスペリエンスの各接点およびコミュニケーションチャネルにおいて顧客エンゲージメントの手法を変革し、セルフサービスアプリケーションやコンタクトセンターでの消費者への対応を改善できます。さらに9月には、ベンチマーク調査やアドバイザリーサービスを提供する Ventana Research Technology 社からコンタクトセンター分野におけるテクノロジー・イノベーション・アワードに選出されました。

ジェネシス・ジャパンと日本IBMの共同ブース(ブース番号:3C-2)では、ブース内プレゼンテーションや展示デモを通じて、IBM Watsonとジェネシスの連携ソリューションを披露。IBM Watsonをベースにしたセルフサービスにおける新しい顧客体験と、ジェネシスによってセルフサービスと人によるサービスをシームレスに連携させたプレミアムな顧客体験をご覧ください。

皆様のご来場をお待ちしております。

### ■ ジェネシス・ジャパン展示概要

展示ブース: 3C-2

出展製品: IBM Watson - ジェネシスCX プラットフォーム連携ソリューション

・ブースの見どころ:

ジェネシス・ジャパンと日本IBMの共同ブースでは、IBM WatsonとGenesys CX Platform連携ソリューションをご紹介します。IBM Watsonによって対話型のセルフサービスを提供するとともに、GenesysによってWatsonとお客様とのやりとりをもとにエージェントによる最適な対応を実現。セルフサービスと人によるサービスを完全に統合した次世代のカスタマーエクスペリエンスの姿を、デモを交えてご紹介いたします。

■ 会場内ワークショップ: 11月14日(金) ダイナミック・カスタマーサービスを実現するCXプラットフォーム

■ BPOセミナー: 11月13日(木)15:00 ~ 15:45 プレミアム顧客サービス導入のススメ

## ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のマルチチャネル顧客体験(CX)およびコンタクトセンターソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいております。毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインタラクションを処理しています。

<http://www.genesys.com/jp>

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)