

あらゆる顧客接点を支える統合CXプラットフォームで コンタクトセンター業務高度化を実現

Genesysは35年続くコンタクトセンターソリューションのグローバルベンダーとして、世界100カ国以上において、毎年700億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。あらゆるチャネルを統合し、パーソナルな顧客対応とエージェントの生産性向上を実現します。

サービスの概要

Genesys Cloudは、AIで顧客体験を革新する、世界No.1のクラウドコンタクトセンタープラットフォームです。ボイス・ノンボイスコミュニケーションの統合、多種多様なシーンでのコミュニケーションサポート、音声テキストの活用など、先進的なコンタクトセンター業務を実現します。



富士通の強み

- 1 Genesys社との強固な関係**

15年来のパートナーシップを通じ、販売パートナー最高位であるElite PartnerとしてGenesys社と一体となりサービスを提供。
- 2 豊富な実績**

クレジットカード業界や損保業界などの金融業界への導入、1,000席以上の大規模コンタクトセンターへの導入などの実績多数。また、富士通株式会社およびグループ会社で導入済みのため実践者としてのノウハウ提供が可能。
- 3 数々の表彰受賞**

国内販売実績No.1

 - ・ JAPAN Cloud Partner of the Year 2021/2024受賞
 - ・ APAC Cloud Partner of the Year 2025受賞

戦略的機会創出とマーケティング活動実績

 - ・ APAC Marketing Impact Partner of the Year 2022受賞

APACに認められたGenesys Cloudの提案力

 - ・ APAC Perfect Pitch コンペティション 2023受賞（日本では弊社のみ）



サービスの特徴

運用保守性、柔軟性、拡張性を高め、変化に強い、持続可能なコミュニケーション基盤の確立が可能となります。

<h3>オールインワン</h3> <ul style="list-style-type: none">IVRコールバック通話録音レポート品質管理トレーニングAI自動要約在宅対応 <ul style="list-style-type: none">✓ コントラクトセンターの様々な機能を網羅✓ 使いたい時に、使いたい機能をすぐに使える	<h3>柔軟性</h3> <ul style="list-style-type: none">場所：オフィスでも在宅でもその日に合わせて選択料金：利用機能に応じて様々な料金プランを用意設定：お客様で設定変更可能連携：豊富なAPIで、他システムと容易に連携
<h3>オムニチャネル</h3>  <ul style="list-style-type: none">✓ 全てのチャネルからの対応を1つのツールで管理✓ 顧客対応の効率化✓ KPI管理、設定管理の負荷軽減	<h3>将来性</h3>  <ul style="list-style-type: none">✓ 年間250億円以上の開発投資✓ 最新技術を常に導入 (AI, 音声認識など)✓ 機能要望を投稿可能「Product Ideas Lab」✓ 定期的な機能アップデート <p>最新の市場・技術動向に合わせて進化するサービス</p>

主な機能

業界屈指の実績を持つGenesys Cloudの高度ACDルーティングにより、様々なシーンのお問合せに対して最適なオペレータによる対応を実現します。複雑なコマンド設定やリソース追加は必要なく、全ての音声インタラクションのSLAやお客様の期待に応えることを目的としています。

<h3>インテリジェントIVR</h3> <ul style="list-style-type: none">・音声認識/音声合成・セキュアIVR (PCI-DSS対応)・会話型ボイスポット (ロードマップ)・予測待ち時間/待ち順番アナウンス	<h3>GUI型フロー設定ツール (Architect)</h3> <ul style="list-style-type: none">・Webベースの設定ツールにより、アナウンスやフロー変更が簡単に行えるツールを提供・バージョン管理やロールバック機能を備え、ユーザー自身でも設定可能	<h3>データテーブル</h3> <ul style="list-style-type: none">・簡易的なDBを構成でき、ルーティング時に参照する事でより細やかなトリートメントが可能 <p>例) ロイヤルカスタマー優先着信や迷惑電話の切断など、挙動を変える</p>
<h3>インバウンド音声ルーティング (ACD)</h3> <ul style="list-style-type: none">・ファーストイン・ファーストアウト・プライオリティ (入電の優先度)・スキルベース・ブルズアイ (対象スキル範囲の拡大)	<h3>ACDボイスメール</h3> <ul style="list-style-type: none">・グループのボイスメールを使用しお客様からの音声メッセージの吹き込み・受付時間外などにセットし、折返し時に的確な対応が可能	<h3>全通話録音機能</h3> <ul style="list-style-type: none">・クラウドストレージを利用した全通話録音・日時指定や対応者での検索の他、Genesys Cloudが持つ豊富な機能と連動した検索項目が利用可能
<h3>コールバック予約</h3> <ul style="list-style-type: none">・混雑時や時間外など、即時対応不可の場合お客様へコールバック予約の提案が可能・お客様が対応を待ち続けることを防ぎ、企業側もシフトの平準化や通話料の負担軽減を実現	<h3>プレディクティブ (予測) ルーティング</h3> <ul style="list-style-type: none">・Genesys AIにより、リアルタイムに最適なオペレータとのマッチングを行い、重要なKPIを達成できるよう最適化・人の勘や場当たりのスキル変更設定からの解放を実現	<h3>リアルタイム/統計レポート</h3> <ul style="list-style-type: none">・業務に必須となる各種KPI分析、レポートを標準で搭載・経営層や責任者が一目で稼働状況を把握できるウォールボード機能で、一体感を持ったセンター運営が可能

導入事例

富士通コミュニケーションサービス株式会社 様

250席のカスタマーサポート業務。音声テキスト化によるアフターコールワークの大幅削減。顧客心情把握をもとに対応内容の平準化と対応品質の強化

株式会社PFU 様

250席のカスタマーサポート業務。音声テキスト化によるアフターコールワークの大幅削減。顧客心情把握をもとに対応内容の平準化と対応品質の強化

お問い合わせ先

富士通株式会社

[お問い合わせフォーム](#)

