

**インフォシス、顧客エンゲージメントプラットフォームの Infosys Cortex を公開: Infosys Cobalt の AI ファースト、クラウドファーストの顧客エンゲージメントプラットフォームで人間的な顧客体験を提供、エージェントを支援し企業のインテリジェントなオペレーションを推進**

バンガロール (インド) – 2021 年 1 月 20 日: 次世代デジタル・サービスおよびコンサルティングの世界的リーダーである [インフォシス](#) (NYSE: INFY) は、本日、顧客エンゲージメントプラットフォームの Infosys Cortex を公開することを発表しました。このプラットフォームは、Google Cloud の [Contact Center AI](#) サービス、および人工知能 (AI) とアナリティクスのマネージドサービスに、クラウド顧客体験およびコンタクトセンターソリューションの世界的なリーダー企業である Genesys の技術を活用しています。

Infosys Cortex は、目的のはっきりとした顧客コミュニケーションと、スマートで迅速な意思決定を支えるインテリジェントな機能を提供し、企業による顧客対応オペレーションの再考を支援します。クラウドが持つ能力とモジュール化されたマイクロサービスベースのアーキテクチャを採用し、エージェントの採用と学習効率の最大 40% の加速を実現します。また、コンタクトセンターの運用開始に先立ち実施されるトレーニングで、エージェントのパフォーマンスを最大 30% 向上させます。さらに Cortex は、インテント予測機能とセルフサービス機能を通じて顧客満足度を最大 30% 向上させ、Google Cloud で稼働する Infosys Data and Analytics プラットフォームを使用してシステム全体に及ぶコンテキスト化データの認知的自動化と分析を行い、オペレーションを最大 40% 改善します。インフォシスは、既存エンタープライズ情報システムのコネクタを開発・再利用することで企業内の深いレベルの統合を提供する能力を備えており、スムーズでシームレスな導入を実現できます。

Infosys Cortex は、マルチクラウド・アーキテクチャで構築された堅牢なオムニチャンネル・エンゲージメント・ソリューションである Genesys Engage™ と密に統合されます。これらのソリューションの組合せにより、すべてのタッチポイントにおいて、よ



り迅速で便利な、パーソナライズされたインタラクションが可能になります。加えて、Genesys

Engage のオープン・アーキテクチャ、およびツールや機能の豊富なエコシステムを活用し、業界や顧客に特有の課題や目的に対応できるよう、企業がソリューションをカスタマイズすることも可能です。

企業は、「Next Normal (新しい日常)」に備える中、Infosys Cortex により、Google Cloud の AI サービスを活用しやすくなります。Google の AI 駆動音声ボット、チャットボット、インタラクション・アナリティクスと、Genesys の業界トップの IVR を組み合わせることで、リモート対応コンタクトセンターから、場所を問わないデジタル・カスタマーサービスへの転換を図れます。また、初回コール解決率の改善、平均処理時間の短縮、コール量の削減、そしてサービスからセールスへの転換率を引き上げることで、顧客対応の有効性が向上します。

「当社は、企業の大規模複雑な IT ランドスケープを管理してきた経験と、各種産業の領域における専門知識、そして社内の学びを可能にするという強みがあり、企業がお客様に喜ばれる製品・サービスを提供できるよう支援する能力を備えています。Infosys Cortex により、当社は顧客とともに、将来にわたりお客様との関係性が持つ価値を維持するための、デジタル能力を共有できるようになりました」と、**インフォシスの社長 Ravi Kumar** は述べています。

「顧客体験ソリューションの次の波では、意思決定のスピード向上を目指すこととなります。コンピューターは 1 秒間に 100 個に及ぶ意思決定ができます。人間は 1 秒間に 1 個ですが、経営委員会で行き詰まり、何週間も留まってしまうことがあります」と、**Constellation Research, Inc. の創設者兼社長の R “Ray” Wang 氏** は述べ、こう続けます。

「AI が顧客体験に導入されれば、エージェントは、より迅速で正確な判断を行うために必要なコンテキストを入手できます。エージェントは、AI により拡張され一層パーソナライズされた体験を提供できるのです。」

「インフォシスが Google Cloud の Contact Center AI を選択し、Cortex 顧客エンゲージメントプラットフォームに活用されることを喜んでいますが」と、**Google Cloud のグローバル・エコシステム担当コーポレート・バイス・プレジデントの Kevin Ichhpurani 氏** は述べています。「現在はかつてないほど、企業がお客様にとって肯定的な体験を届けるということ、そして、チームやエージェントがリモートで働く中であっても、お客様の疑問や課題をスピーディーに、効果的に解決へと導くということが重要になっています。Infosys Cortex がこうした能力を Google Cloud の マネージド AI ・アナリティク



スサービスを活用して 企業に提供することで、企業は新しい AI 駆動型顧客エンゲージメント

サービスを迅速に始動できます。これは、企業がより良い製品・サービスをお客様に届けられるということにつながります。」

詳しい情報は、<https://www.infosys.com/products-and-platforms/cortex.html> でご覧いただけます。

## インフォシスについて

インフォシスは次世代デジタル・サービスとコンサルティングのグローバル・リーダーとして、世界 46 개국でお客様のデジタル変革を実現しています。約 40 年にわたるグローバル企業のシステム・業務管理の実績に基づき、専門家としてお客様のデジタル・ジャーニーを推進します。変革の優先順位の判断において、当社では企業が AI を導入したコアを利用できるようにしています。また、ビジネスにアジャイル手法とデジタル化を大規模に導入することで、かつてない高いレベルのパフォーマンスと顧客満足度を提供いたします。当社の常に学ぶ姿勢は、デジタル・スキル、専門知識、および当社のイノベーション・エコシステムから創出されるアイデアの確立と移転を通じて、お客様の継続的改善を実現しています。

インフォシス (NYSE: INFY) が次のステージへと進む企業を支援する方法については、[www.infosys.com](http://www.infosys.com) をご覧ください。

## セーフハーバー条項

本リリースに掲載されている報告書の一部は、当社の将来的な成長を予測するものであり、多くのリスクや不確定要素が介在しているため、実績と大きく異なる場合があります。このようなリスクと不確定要素には、収益の変動、当社の成長管理能力、費用効率に影響する可能性のある IT サービス分野における競争の激化、インドにおける人件費の高騰、高い技能をもつ専門的な人材を確保する当社の能力、固定価格・固定時間による契約における時間や経費の超過、顧客の集中化、出入国制限、業界セグメントの集中化、国際業務を管理する当社の能力、当社の主力分野であるテクノロジーの需要低下、通信ネットワークの崩壊あるいはシステムの故障、企業買収を成功させる当社の能力、当社サービス契約に対する損害賠償責任、戦略投資した企業の業績、政府援助の打ち切り、政治不安および地域紛争、インド国外での増資・企業買収に対する法的制限、当社知的所有権の不正使用、この業界に影響を与える経済情勢などが考えられます。当社の将来的な業績に影響すると思われるその他リスクについては、2012 年会計年度（2013 年 3 月 31 日付）年次報告書（Form 20-F）と 2013 年第 1 四半期（2013 年 4 月－7 月期）（Form 6-K）を含め、米国証券取引委員会へ提出された当社報告書に詳細に記載されています。これらの報告書は、[www.sec.gov](http://www.sec.gov) でご覧いただけます。インフォシスは、米国証券取引委員会や当社株主への報告書など、書面および口頭により将来の展望を適宜発表する場合がありますが、当社により随時発表された将来の展望について更新する義務を負わないものとします。

## お問い合わせ先

インフォシスリミテッド 日本支店

マーケティング本部長 安藤 [jo\\_ando@infosys.com](mailto:jo_ando@infosys.com)

