

## インフォシスと LivePerson、世界的な大手ブランドの顧客体験変革推進に向け 業界初となるパートナーシップ締結を発表

Infosys Cobalt と LivePerson の会話型クラウド AI を結合し、会話型体験から得られる販売への好影響のフル活用と費用削減の達成に向けて企業を支援

ニューヨーク、2021年3月31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) と会話型 AI で世界をリードする LivePerson, Inc. (Nasdaq: LPSN) は、本日、AI 主導型の顧客および従業員との対話に関する新たな 360° パートナーシップ契約を発表しました。日常に使用される SMS、ウェブサイト、アプリ、メッセージングチャンネルを介して行われる会話の管理で企業を支援します。このパートナーシップ契約により、企業のクラウド・ジャーニーを加速するプラットフォームとサービスのセットを提供する Infosys Cobalt と、会話型体験の作成および管理用アプリケーションと API の完全なセットを提供する LivePerson の会話型クラウドを結び付けることで、ブランド各社はこれまでの制約を乗り越えより高い成長を追求できるようになります。

インフォシスは LivePerson の会話型クラウドの市場進出とサポートに向けてサービス慣行への投資と拡大を実践しており、また会話型体験の需要の増大にともない、パブリッククラウド上に展開される同社の技術インフラストラクチャの移行を支援しています。今日では消費者の 85% が、購入やサポートの場面でブランドとのメッセージのやりとりを希望していると報告されています。今回の戦略的パートナーシップの焦点となる主要な領域には、以下が含まれます。

- マーケティング、販売とフルフィルメント、カスタマーサービスにおける、消費者に好まれるメッセージングチャンネル (Apple Business Chat、Google の Business Messages、Facebook メッセンジャー、WhatsApp、および各ブランドのウェブサイトやアプリ) での消費者との直接対話
- 従業員向けの新しいメッセージング体験で、事業継続性、人事、財務、IT の問い合わせを対象に大規模企業でのこれらの機能領域の変革におけるインフォシスの強みを生かしてサポート
- クラウド、会話型 AI、デジタルコンサルティング、グローバルデリバリーサービスを活用した、ブランド向けの没入型体験の構築、実行、統合、スケーリング

従来型の音声とデジタルによる手段に比べ、会話型体験はより高いビジネスのパフォーマンスを常に発揮し、Infosys Cobalt のトレードマーケティング、e-コマースおよびコンタクトセンターソリューションを強力に補強します。既に LivePerson の会話型クラウドを導入したブランドでは、平均オーダー価格と顧客満足度スコアが最大 20% 上昇し、従来型のウェブサイトと比べオンラインセールスへのコンバージョン率は最大 10 倍に増加し、また労務コストの 50% 低下と販売員離職率の改善がみられています。

「インフォシスの変革サービスやクラウド能力と共にあることで、当社は世界的な大手ブランドが消費者とコミュニケーションを取り、また従業員に参加を求める方法を再定義することができるのです」と、LivePerson 最高経営責任者兼創業者の Rob LoCascio 氏は述べています。「当社の会話型クラウドには API の完全なセットと統合ポイントが含まれており、インフォシスはこれらを利用した大規模企業のシステム全体の構想と実現、さらに会話型体験が創出する販売への好影響の最大化と費用削減に向けたプロセスを支援します。こうした体験に対するお客様の需要の増大に応えるために、会話型クラウドを持続的に拡大するうえで、インフォシスとのパートナーシップ契約は当社に利益をもたらすものです。」

「この戦略的パートナーシップの締結によって、Infosys Cobalt のサービスが LivePerson の会話型クラウドの飛躍に向けた大きな力になることを非常に喜んでいます。当社は顧客の基幹業務プロセスにおいて、顧客のカスタマー、チャネルパートナー、従業員の体験の改善に LivePerson を活用することを計画しています」と、インフォシスのエグゼクティブ・バイスプレジデント兼コンシューマー、小売および物流業界担当グローバル責任者の Karmesh Vaswani は述べています。「両社の協同により、インサイト主導型のオムニチャンネル顧客体験のイノベーションが実現・提供され、企業ブランドは新しい収益モデルの創造、費用削減と市場化までの時間短縮を達成できると確信しています。」

- パートナーシップ契約についての詳しい情報は、[こちら](#)でご覧になれます。
- [こちら](#)のビデオをご覧ください。

### LivePerson, Inc. について

LivePerson 社は信頼性の高い会話型 AI を通じて、あらゆる場面で人々とブランドの課題を解決しています。HSBC、Orange、GM Financial、ホームデポなどのトップブランドをはじめとする 18,000 社にのぼる顧客が、同社の会話型ソリューションを利用して人と AI のオーケストレーション、大規模な実行、利便性の高さ、個人的な関係性の深さ、すなわち会話型の関係性の創出を実現しています。LivePerson は Fast Company 誌の「World's Most Innovative



Companies」リストにおいて、人工知能部門のリーダーシップ企業に選出されています。LivePerson (NASDAQ: LPSN) についての詳しい情報は、[www.liveperson.com](http://www.liveperson.com) でご覧になれます。

## 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 か国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。

## メディア関連の連絡先:



**LivePerson**

Mike Tague

[mtague@liveperson.com](mailto:mtague@liveperson.com)

**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)