

# あらゆることを エキスパートに 相談





# 課題

あなたがよく知らない話題について同僚が話しています。今後重要になりそうだと即座に理解したため、状況を把握するためにすばやく行動する必要があります。問題は、情報が詳細であることです。多数のレポート、データシート、意見記事が流布しています。そのすべてに目を通すために丸一日割くことはできません。



📄 レポートを作成しています

# ソリューション

AI エージェントに、このトピックについて入手できるすべてのドキュメントと情報を簡潔に要約するよう求めます。すべての検索結果の包括的なレポートが提供されるため、これを読めば会話に参加できます。





# ご利用方法

Gemini Advanced と Enterprise で、Gemini のマルチモーダル インテリジェンスを活用した事前構築済みの **Deep Research エージェント** を使用して、まとまりのないデータセットを充実した行動につながるインサイトとレポートに変えられるようになりました。プロンプト1つで、エージェントはカスタムのリサーチプランを作成して実行し、推論、計画、検索の機能を使用してウェブ全体の何百ものソース、さらに企業内のアクセス制御されたデータから情報を見つけられます。その後、見つけた情報をインテリジェントに統合して包括的なレポートを作成します。

市場調査や、そのトピックについてより深い理解が必要とされるケースに最適で、従業員の誰もが重要なポイントを把握して迅速に意思決定できるようになります。

以下のプロンプトをお試しください



提供する市場データに基づいて、テクノロジー業界の同程度の規模の企業について、主な報酬と福利厚生を調べてください。

+

[プロダクト カテゴリ] 分野で競合他社が最近リリースしたプロダクトについて調べてください。

+

連邦準備制度理事会による最近の利率変更について調べ、テクノロジー分野への潜在的な影響をまとめてください。

+ Deep Research ウェブ検索 ソース





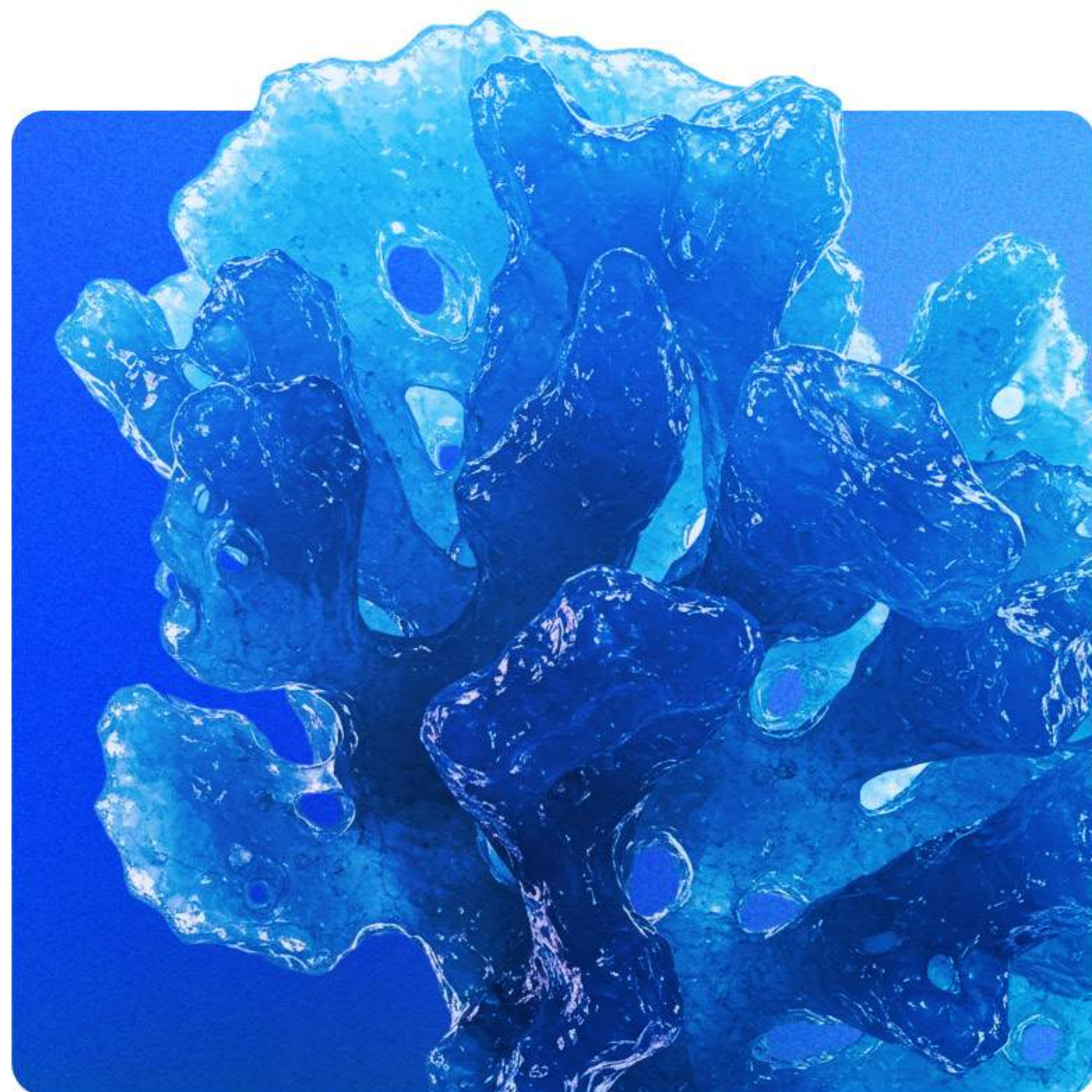
Banco BV は、コラボレーションのためにチームに最も革新的なツールとテクノロジーを提供するよう取り組んでいます...初期ユーザーは Google Agentspace (現在は Gemini Enterprise の一部) を活用して迅速かつより包括的な分析を実現し、当社の肩肘張らないコラボレーションという働き方のビジョンを反映した新しいマルチモーダルな方法でコンテンツを利用しています。"

**Fabio Jabur 氏**

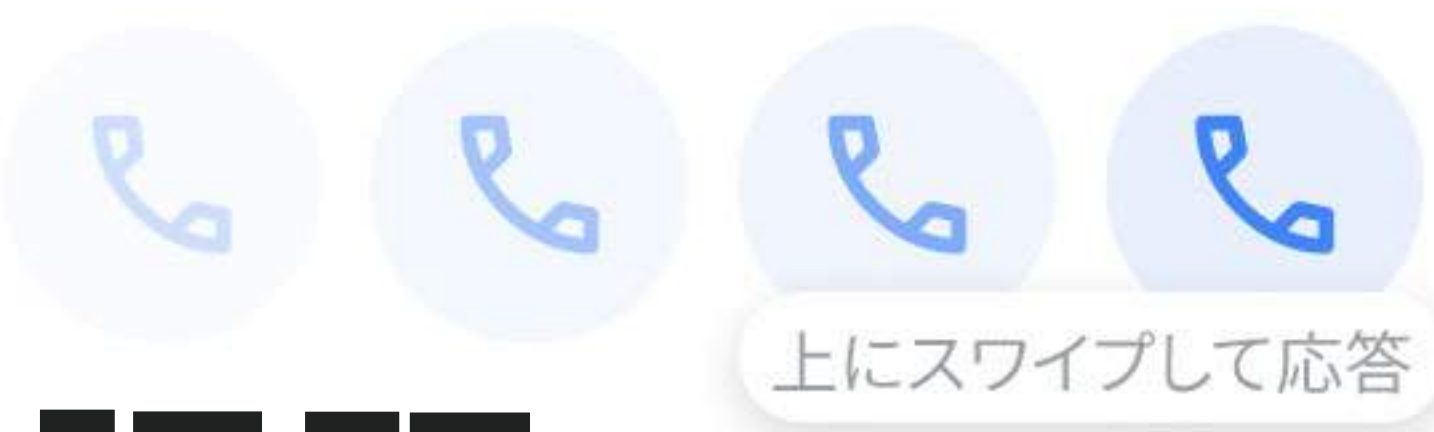
Banco BV、  
データおよび AI 担当責任者

[詳細 →](#)





# マルチエージェント AIで カスタマーエクスペリエンスを 大規模にパーソナライズ



# 課題

あなたは忙しいコールセンターのマネージャーです。主要プロダクトのリリースと、それとは無関係だが広範囲に影響を与える問題の発生が重なってしまい、カスタマーケアチームに電話が殺到しています。従業員は顧客の問い合わせに回答するために必要な情報の検索と、続々と増えていく対応待ちの着信に追われています。



# ソリューション

会話型 AI エージェントによってカスタマー サービス業務をすべてのチャネルに拡張できます。着信する問い合わせに複数の言語で自動的に応答し、複雑なケースは転送することで、対応時間を短縮し、より多くのケースを解決し、より多くの顧客の満足を獲得できるようになります。ほかに、コールセンターの従業員をプロアクティブに支援する AI エージェントもあります。リアルタイムのコーチングと推奨される対応を提供し、顧客のニーズに最適な対応ができるようにします。また、通話の要約を自動的に生成することで、作業負担を軽減します。最後に、AI エージェントが顧客とのすべてのやり取りを分析し、一元的なダッシュボードでコールセンターのマネージャー向けにデータに基づく分析情報を提供することで、業務効率を高め、カスタマー サービスのパフォーマンスを向上し、より優れたカスタマー エクスペリエンスを実現します。





# ご利用方法

企業は **Customer Engagement Suite with Google AI** と **Gemini Enterprise** の両方を使用したエージェントやシステムにより、コネクテッド カスタマー エクスペリエンスを実現できます。

Customer Engagement Suite with Google AI は、会話型エージェント、Agent Assist、会話型分析情報を使用して、あらゆるタッチポイントで優れたカスタマー エクスペリエンスを提供するマルチエージェントアプリケーションです。顧客は音声またはチャットでセルフサービスを利用できます。カスタマー サービス担当者は迅速に問題を解決し、対象を絞ったトレーニングを受けることができます。マネージャーはトレンドやパフォーマンスについて豊富な分析情報を活用できます。

バックグラウンドでは、技術的な経験がほとんど、あるいはまったくないユーザーでも、さまざまなユースケースに対応する会話型エージェントをローコード環境またはノーコード環境で簡単に構築できます。Gemini Enterprise は、エージェントをサードパーティエージェント、アプリケーション、さらにはエンタープライズ データに接続することで、これらの機能を拡張します。

## データソースや CRM へのコネクタ:



BigQuery



SharePoint



Jira

# servicenow

ServiceNow

など

## 電話通信、UCaaS、CCaaS システムへのコネクタ:

AVAYA



GENESYS

VONAGE

dialpad

NICE

Mitel

twilio

Five9





verizon



Verizon は、お客様とのあらゆるやり取りを、強いつながりを構築する機会として大切にしています。Gemini を活用した Google の Customer Engagement Suite を利用することで、よりパーソナライズされたサービスをより迅速に提供できるようになり、通話時間が大幅に短縮されました。そしてチームは本当に重要なこと、つまりお客様に集中できるようになりました。この人間参加型テクノロジーがもたらすものは、使いやすさやシンプルさだけではありません。優れたエクスペリエンスを通じて、長期的なロイヤリティを構築できるのです。"

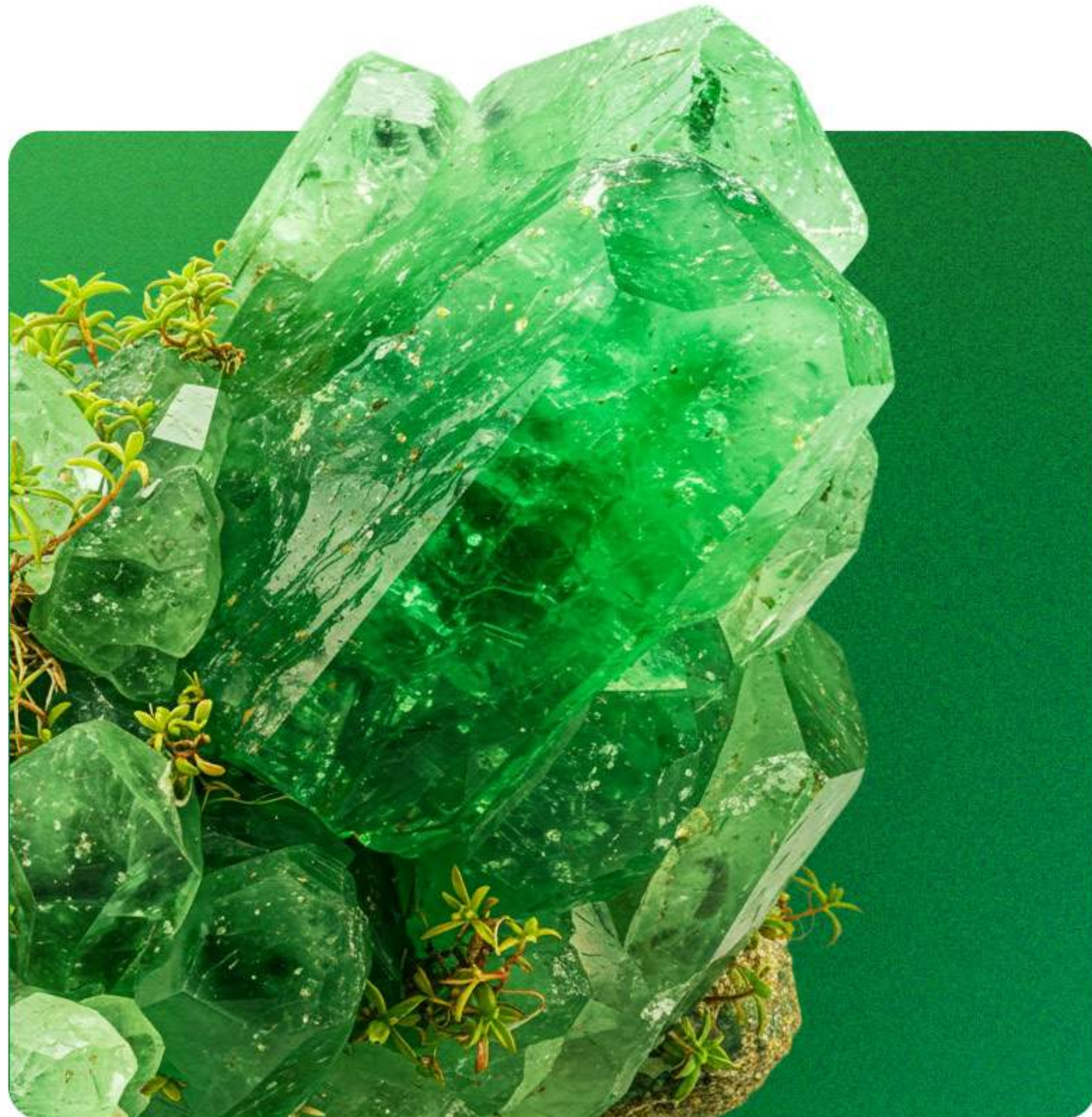
**Sampath Sowmyanarayan 氏**

Verizon Consumer Group、  
最高経営責任者

[詳細 →](#)



06



# マーケティング エンゲージメントと コンバージョン率を 向上





# 課題

Q1 24	Q2 24
50%	23%
28%	46%
80%	30%

次の四半期のマーケティングキャンペーンを企画するよう求められています。目標はエンゲージメントとコンバージョン率を向上することで、そのために顧客データに基づいてメッセージ、プロダクトのレコメンデーション、オファーをパーソナライズします。これを実現するには、過去のキャンペーンを詳しく調べ、さまざまな社内外の情報源からデータを取得する必要があります。当然ながらコンテンツを作成する必要もあります。

# ソリューション

AI エージェントを使用して高いエンゲージメント、高いコンバージョン率を達成するマーケティングキャンペーンの計画、実行、最適化を行います。エージェントは、重要なマーケティングシステムに接続して、優れたパフォーマンスを示したキャンペーンとオーディエンス分析を見つけます。それから顧客データを分析し、対象グループの好みについての分析情報を作成します。そして、その分析情報を使用して、ブランドに適したトーンで高品質でパーソナライズされたコンテンツを生成します。





# ご利用方法

**Gemini Enterprise** は、マーケティング担当者が使用する重要なシステムに接続し、エージェント主導のコンテンツ生成に必要なデータへのシームレスなアクセスを可能にします。分析の迅速化をサポートし、表面的な指標でなく、より深い分析情報を提供することで、マーケティング担当者が戦略的分析に時間をかけられるようになります。

## 接続可能なアプリケーション:

servicenow

box



Dropbox

Google Ads

Google Trends

Adobe

YouTube

以下のプロンプトをお試しください



[プラットフォーム] 上での最近のオンライン広告キャンペーンに関するパフォーマンスレポートの PDF を探してください。

+

添付された [キャンペーン名] のキャンペーン後のレポートから、パフォーマンスの主な注目点と課題が残った点を要約してください。

+

ビジュアル広告キャンペーンに向けた創造的なコンセプトを作成してください。[主要なメリット] に重点を置き、[対象とするオーディエンス セグメント] を対象とします。

+ 🔍 Deep Research 🌐 ウェブ検索 🗨️ ソース





Decathlon では、スポーツへの熱意を持って、イノベーションに取り組んでいます。組織全体から適切な情報を使用してチーム間を連携させ、セルフサービスによる支援を提供する Google Agentspace (現在は Gemini Enterprise の一部) の機能には、大きな期待を寄せています。Google Agentspace は、プロダクト デザイナー、マーケティング担当者、研究者が迅速に、より多くの情報に基づいた意思決定を行えるようにする重要な鍵となるもので、最終的には顧客のエクスペリエンスの改善にもつながります。データから仕事で使うツールまで、当社の部門横断型チームは、これがニーズを満たすものと確信しています。”

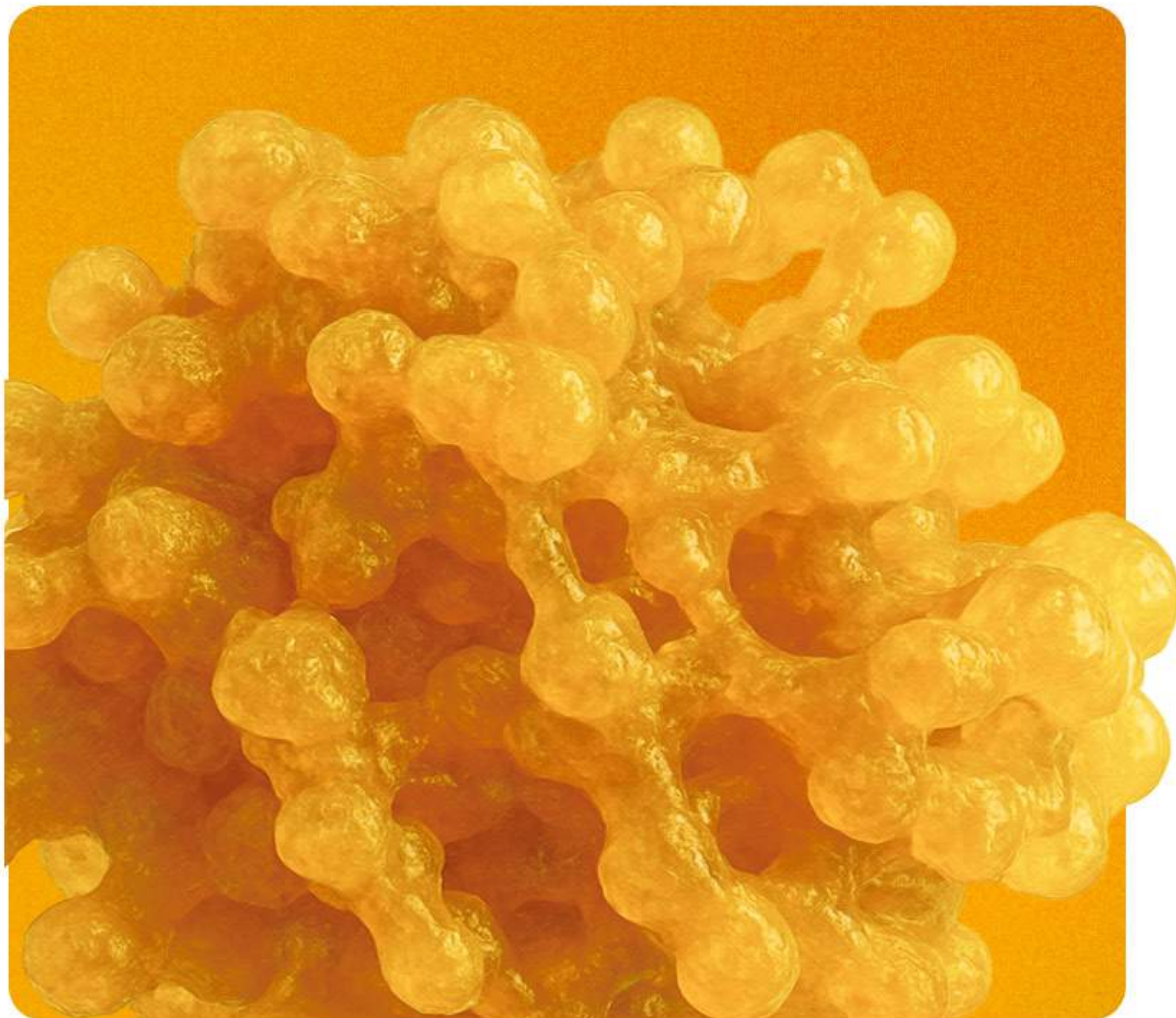
**Youssef Bakkali 氏**

Decathlon、  
グループ プロダクト マネージャー

詳細 →



# 販売サイクルを 短縮





# 課題

現在のハイパー コネクテッドな社会で、顧客からの問い合わせはあらゆる方向から寄せられます。ウェブ、メール、コールセンター、ソーシャル メディアなど、きりがありません。忙しい営業担当者にとって、これらの要求すべてに対処するのは至難の業です。営業のベスト プラクティスを実践し、最新の顧客調査に対応し続けることも同様です。

# ソリューション

セールsteamは、他チームが新しい顧客を引き付けるために使用しているドキュメントやセールス ハンドブックの検索や、接続されたシステムでの顧客のリクエストのモニタリングなど、手間のかかる単純作業をAI エージェントに任せることで、よりスマートに業務を遂行できます。エージェントは、今後に向けた最適なアプローチについての分析も提供します。このため、営業担当者は最も重要な業務である見込み顧客への働きかけや、顧客との関係強化に集中できます。





# ご利用方法

**Gemini Enterprise** によってセールsteamは、連絡先情報、やり取りの履歴、案件ステータス、購入履歴、サポート チケットなど、ビジネス全体の顧客のリソースに直接アクセスできます。そのため、すべての関連する顧客情報を必要なタイミングで見つけることができます。また、重要な会議に備えて、新しい顧客分析情報について調べておくこともできます。さらに、アカウント名の重複排除などの手間のかかる管理タスクを自動化できるため、その時間を顧客との関係強化に充てることができます

## 接続可能なアプリケーション:

servicenow

box

Dropbox

Adobe

31

以下のプロンプトをお試しください



これらのドキュメント全体で [見込み顧客名] によって繰り返し提起される否定的意見を見つけてください。

+

添付したニーズ分析のメモに基づいて、セールスリードのデータを分析したうえで、[業種] で見込みのあるリードの上位 10 件を特定してください。

+

CRM 内で重複するセールスリードの記録を見つけ、削除してください。

+ 🔍 Deep Research 🌐 ウェブ検索 🗨️ ソース

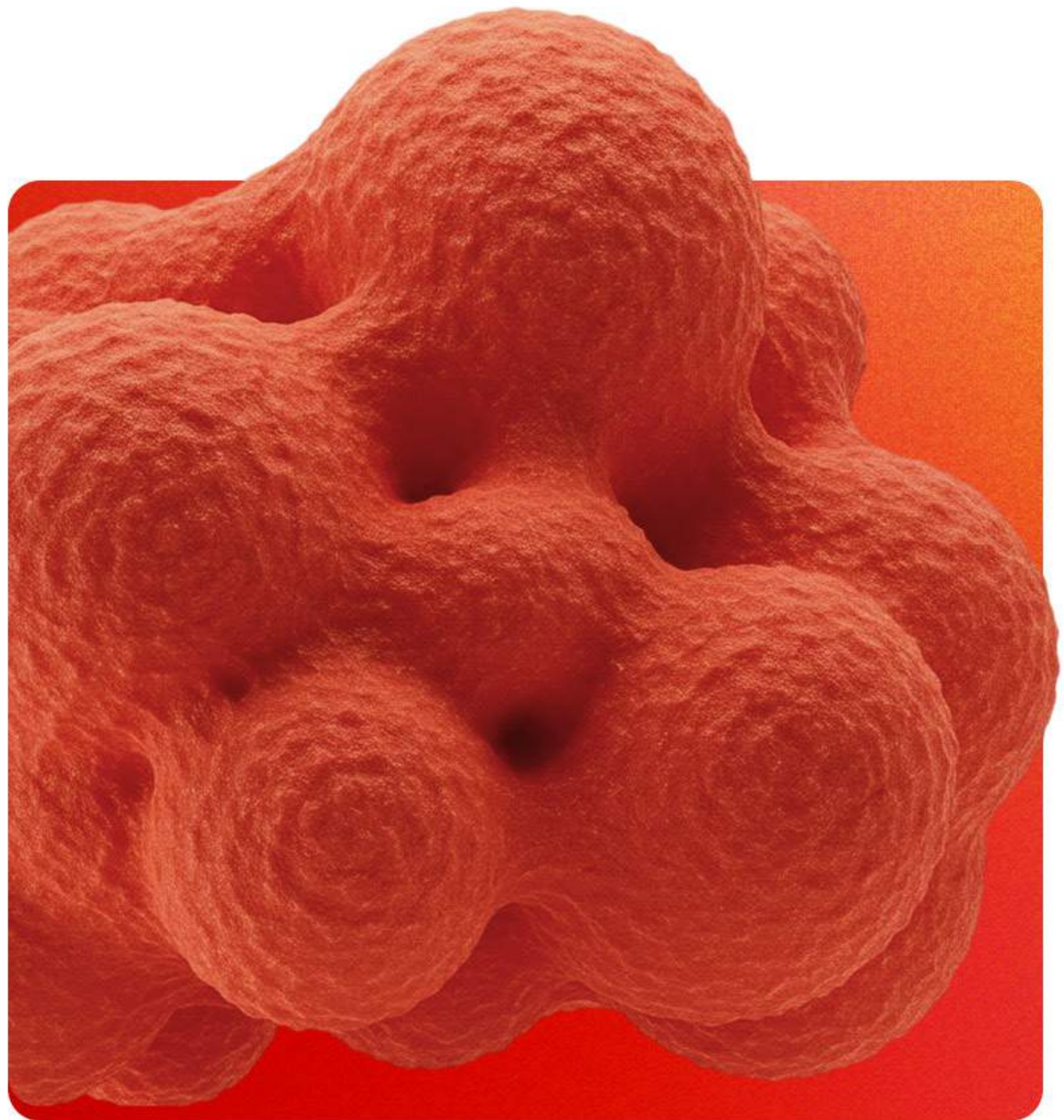




Rubrik はサイバーセキュリティ企業で、Gemini Enterprise のナレッジ エージェントを活用することにより、より深い顧客インサイトを取得し、影響の大きいセールスのやり取りに備えています。

詳細 →





# プロンプト一つで コード内のバグを 見つけて修正