

2020 年 1 月 15 日 [日本語訳]

ジェネシス、企業に真のパーソナライゼーションを実現する “Experience as a Service”のコンセプトを発表

迅速なイノベーション、超短期間での導入、無限に拡張性で世界をリードする
パブリック・クラウド型コンタクトセンター・プラットフォーム “Genesys Cloud”を強化

サンフランシスコ – 2020 年 1 月 14 日 – オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス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あるジェネシス (<http://www.genesys.com/ja-jp>) は、SaaS (Software as a Service) の主力サービスである PureCloud の名称を Genesys Cloud™に変更するとともに、オムニチャネル CX のクラウド化をさらに推進するために新しい価格体系を導入することを発表いたします。今回の名称変更は、ジェネシスの進化とともに、Genesys Cloud を軸に規模を問わずすべての企業に真のパーソナライゼーションを提供する Experience as a ServiceSM のローンチに伴うものとなります。オールインワン・ソリューションで、パブリック・クラウド型コンタクトセンター・プラットフォームの分野において世界をリードする Genesys Cloud は、企業が顧客と従業員双方にこれまで以上の体験を提供することをお手伝いします。

「[Genesys Cloud](#)を通じて、ジェネシスは Experience as a Service を提供することで、企業が顧客からの信頼やロイヤリティを高めるお手伝いをします。これは自社の顧客をプロフィールやセグメントではなく、個人として認識する所からはじまり、顧客とつながるすべての瞬間を通じて、企業に共感を持ってもらえるように導きます。企業が顧客ごとに最適化された類まれな体験を提供できてこそ、企業は今日の消費者が求めるレベルのパーソナライゼーションを達成できます。まさに、これこそが Genesys Cloud が実現できるものです。」と、ジェネシス社、CEO のトニー・ベイツは話しています。

すべての企業が導入できるソリューション

昨年だけで Banco Inter、Concord Servicing Corporation、eFinancial、Ethiopian Airline、Medicaid Philippine、Paycor、SITA、TechStly など、全世界で約 500 の企業が新たに Genesys Cloud を採用しました。日本でも[東京個別指導学院](#)をはじめ各業界において採用が進んでいます。さらに 2019 年はジェネシスの既存ユーザー企業からの 1000 以上の案件において、Genesys Cloud が採用され、サービスの進化をサポートしました。導入規模は 20 席から 20,000 席までと幅広く、90%以上の企業において 90 日以内に導入が完了しました。

「ブラジルで最も急成長を続けるデジタル銀行である Banco Inter が Genesys Cloud を選択した理由は、私達の加速する成長戦略に追従できるクラウド型のオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームを必要としていたからです。Genesys Cloud は、単一のソリューションですべてのチャネルにおける顧客とのエンゲージメントをカバーするだけでなく、急速な進化に必要な柔軟性の提供、革新的かつディスラクティブなソリューションの迅速な追加を可能にしてくれます」と、Banco Inter の Customer Care IT Leader の João Marcus dos Santos 氏は話しています。

究極の敏捷性を実現するための新しい価格体系

Genesys Cloud を企業がよりシンプルに導入できるよう、ジェネシスは利用ベースの新しい価格体系を導入します。2020 年の第一四半期から開始する新しい価格体系において、導入企業は必要な時間単位や必要な席数に応じた柔軟性の支払いが可能となります。さらにサブスクリプションのバンドルを変更し、利用時間を延長したり、デジタル・チャネルやワークフォース・エンゲージメントの席数を追加できます。これにより、これまで以上の多様なサブスクリプション契約が可能となり、進化を続ける企業のビジネス要件に合わせた契約が可能となります。

「30 年近くオンプレミスのコンタクトセンター・ソリューションにフォーカスしてきたベンダーにもかかわらず、ジェネシスはクラウドへの移行に成功しました。この偉業は、多くのオンプレミスのソリューション・プロバイダーが挑戦したものの、成功したのはごく僅かです。Genesys Cloud は 2 つの世界の最善な選択肢を企業に提供します—つまり、急速なイノベーションとスケーラビリティを持った業界で最も強力なクラウド・プラットフォームを、業界のパイオニアが持つナレッジと専門性と組み合わせて提供できることです。この優れた組み合わせにより、最も複雑なエンタープライズ・サイズの企業であっても、顧客に合わせて常に顧客体験で差別化を提供できるようになります。」と、McGee-Smith Analytics 社、社長の Sheila McGee-Smith 氏は話しています。

迅速なイノベーションのためのプラットフォーム

簡単かつカスタマイズが可能なことで費用対効果が高い Genesys Cloud は、顧客や業界による独自のニーズに企業が対応できる革新的な開発プラットフォームです。堅牢な機能セット、オープン API、100% マイクロサービスをベースにしたアーキテクチャなど、開発者が開発者向けに構築されたプラットフォームです。実際、昨年だけで 70 億以上の API コールの 60%が顧客とパートナーから発信され、今なお毎月のように増加を続けています。さらに企業は、業界で最も急速に成長するカスタマーエクスペリエンスに特化したマーケットプレイスである [Genesys AppFoundry®](#)にあるアプリケーション、インテグレーション、サービスを利用することで、Genesys Cloud を自社独自にカスタマイズすることが可能です。

ジェネシスはさらに、新たなすべてのイノベーションを Genesys Cloud プラットフォームから提供することを発表します。これにより、オンプレミス、クラウド、ハイブリッドにかかわらず、すべてのジェネシスのユーザー企業が、AI(人工知能)、デジタル、プレディクティブ・アナリティクスを始めとした、新しい機能を製品に関わらず利用できるようになります。

オンプレミスから [Genesys Cloud](#) への移行については、[こちら](#)をご覧ください。

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 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。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。Experiences as a ServiceSM のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud™によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

<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: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp