

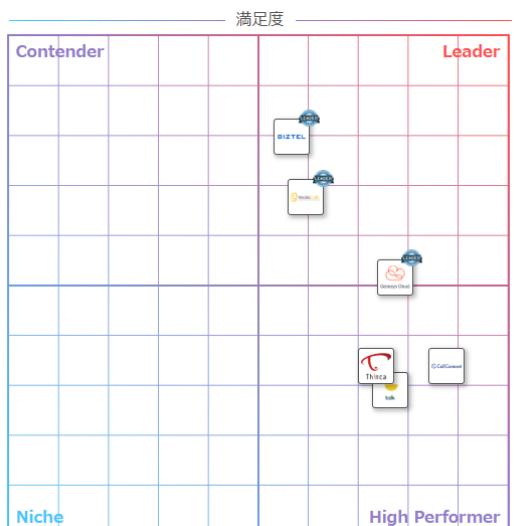
ジェネシス、ITreview Grid Awardにおいて CTI 部門の「Leader」を初受賞 お客様の評価で 5 点満点中 4.1 という高評価を獲得

東京 – 2020 年 4 月 22 日 – クラウド・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・ジャパン株式会社(本社: 東京都新宿区、代表取締役社長: ポール・伊藤・リッチャー)は、このほどジェネシスのクラウド型コンタクトセンター・ソリューションの Genesys Cloud がアイティクラウド株式会社主催「ITreview Grid Award 2020 Spring」において、CTI 部門の「Leader」を初受賞したことをお知らせします。ユーザー企業様からは、Genesys Cloud の使いやすさ、柔軟性、オールインワンの機能によって、ビジネス課題が解決できたことが高く評価され、約 40 社が登録されている CTI 部門の Leader3 社の一社に選ばれるとともに、5 点満点中 4.1(2020 年 3 月末現在)と他社のベンダーに比べても高い評価を頂きました。



2000 以上のビジネス向け IT 製品・クラウドサービスが登録されているレビュー プラットフォーム「ITreview(アイティレビュー)」は、リアル ユーザーのレビューをもとに、顧客満足度や市場での製品認知度が把握できる独自の四象限マップ「ITreview Grid」を展開しています。4 月に発表された「ITreview Grid Award 2020 Spring」では、ITreview に集まった約 3 万件のレビューをもとに、顧客満足度と認知度の双方が優れた製品を「Leader」として表彰、バッジが発行されています。ITreview の Leader は、既に多くの利用者から支持を得ている証であり、名誉ある称号とされています。

お客様からの Genesys Cloud への主な評価や導入効果は以下の通りです。



「Genesys Cloud (旧 PureCloud) を初めて触る年齢層の高いコミュニケーションセンターさんでも 1 時間後には質問が無くなり、使いこなしていたことには驚きました。」
(株式会社マイナビダイレクト様)

「BCP のために行なったかった拠点分散を大きなインフラ投資を伴うことなく非常に安価で且つ容易に行なうことが出来ました。拠点分散できたことで当社における内部の人的リソースをより活用することが出来るようになり、外部の人的リソースを活用するコストを下げ、且つセンターの対応クオリティを上げることにつながっています。これは同時に「働き方改革」の実現にもつながっています。」(株式会社東京個別指導学院様)

最新のレビュー

 ★★★★★
「充分」以上の価値を感じます。
この製品・サービスの良いポイントは何でしょうか?
・感覚的に使える。
⇒PureCloudを初めて触る年齢層の高いコミュニケーションセンターさんでも1時間後には質問が無くなり、使いこなしていたことには驚きました。
[もっと見る](#)

 ★★★★★
「クラウドファースト」コールセンターにはおすすめ。
この製品・サービスの良いポイントは何でしょうか?
クラウド版を使っていますが、オンプレで管理するサーバがないため、ITにかかる管理作業が減りました。
CRMソリューションは、SFDCシステムとの連携もよく、またクラウドサービスのた
[もっと見る](#)

 ★★★★★
システム連携のしやすい、費用対効果の高いコンタクトセンターシ
この製品・サービスの良いポイントは何でしょうか?
費用対効果の高いコンタクトセンターシステムだと思います。
当社ではこれまでビジネスホンで運用しており、初めてコンタクトセンターシステムを導入しました。
[もっと見る](#)

「機能的にもIVRや全通話録音、ACDなど必要な機能は網羅されていますので、ビジネスフォンからの移行では後で機能アップのための追加投資が必要なくオールインワンでわかりやすい設計になっています。」
(株式会社モリサワ様)

「加えて週次でアップデートがかかる製品なので、バグフィックスを始めとする改善はもとより、機能改修や追加まで行われていくのでシステム管理者のみならずユーザーレベルでも満足度の高いシステムである感じています。」(株式会社エス・エム・エス・サポートサービス様)

「クラウド移管によるベネフィットかと思いますが、お客様向けの新しいサービスを簡単にPOCしてABテストすることができるようになりました。電話システムのEOS問題を解決し、運用モデルもITからBusinessへ移管したことにより、Time to marketが短縮され、Payrollのコストも削減できました。」(保険業界に属する企業様)

「実際に、運用的にコールフロー、ガイダンス設定は自社内で修正ができるようになったため、外部への依頼が減ったこともあり、管理が迅速に行えるようになりました。これらの運用も自社内で実施できるため、コスト削減にもつながりました。」(飲料・たばこ・飼料業界に属する企業様)

「周辺システムとの連携もできることも大きな魅力です。CRMシステムやLINEとの連携もできており、個人的にはそのあたりをスクラッチで開発していた経験があるので、連携機能があることは非常に魅力的です。」
(人材業界に属する企業様)

「今回の「ITreview Grid Award 2020 Spring」においてGenesys Cloudが「Leader」として位置付けられたことを大変光栄に思っています。Genesys Cloudはサービス開始から約4年経ち、全世界そして国内で利用者の拡大が続いているが、常に最も重視しているのはカスタマーエクスペリエンスです。これからもお客様の声を常に取り入れ、成長とともにお客様に高く評価いただけるような満足度の高いサービス提供を目指していきます。」とジェネシス・ジャパン、代表取締役社長のポール・伊藤・リッチャーは話しています。



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 CloudTM 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

齊藤 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