

2017年12月6日 [日本語訳]

2017年、世界約250社がPBXベースのコンタクトセンター・ソリューションからのリプレースでジェネシスを採用

企業規模を問わず、各国の企業がPBXベースのプラットフォームから、ジェネシスのCXプラットフォームを利用してデジタルトランスフォーメーションを加速

サンフランシスコ – 2017年11月6日 – オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス(CX)とコンタクトセンター・ソリューションのリーディングベンダーであるジェネシス(<http://www.genesys.com/jp>)はこのほど、2017年に従来のPBXベースのコンタクトセンターシステムからジェネシスのカスタマーエクスペリエンスプラットフォームに切り替えた企業が250社に到達したことを発表いたします。

業界を問わず、世界のリーディングカンパニーが自社の顧客のニーズに応えるべく、オムニチャネルで24時間365日対応可能なソリューションを提供するジェネシスを採用しています。ジェネシスに切り替えた企業はFraser Health、Lufthansa、Pentafon、Rapid Financial SolutionsやTransatなどの企業をはじめ、グローバルな飲料企業、アメリカの大手銀行や自動車産業のファイナンスサービスを提供する企業なども含まれています。2017年に、ジェネシスを採用した企業の6割がある特定のPBXベンダーからの切り替えで、残りの4割がその他の従来のサービスプロバイダーから切り替えています。

PBXベースのコンタクトセンター・システムのリプレースが急速に増加した背景には、業界全体のトレンドであるオムニチャネル・ソリューションの需要の高さがあります。IT調査会社のガートナー社によると、「コンタクトセンターインフラストラクチャー(CCI)の市場は成熟しているものの、継続的に進化しています。コンタクトセンターとカスタマーサービスをサポートする企業が従来のオンプレミスな電話のみの「コールセンター」やマルチチャネルの「コンタクトセンター」から「オムニチャネルエンゲージメント」と呼ばれる各エンゲージメントチャネルの間で切り替えられる統合型システムへの移行を進めています。」¹

「世界中の企業がジェネシスのノウハウとオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスのソリューションを求めています。ガートナー社が発表するコンタクトセンターのマジック・クアドラントのオンプレミス²とクラウド³の両方の部門において「リーダー」と位置付けられている唯一の企業として、ジェネシスはその需要に応えるべく、企業と消費者の間でシームレスなエクスペリエンスを提供して行きます。」とジェネシス社社長のトム・エッグマイヤー(Tom Eggemeier)は話しています。

ジェネシスが提供するソリューションは、マーケティングや営業、サービスなどオムニチャネルの機能を活かし、カスタマージャーニーを全面的にサポートします。また、ジェネシスは自社のコンタクトセンター機能を拡張したい各企業に向けてオンプレミスからクラウドへのシームレスな移行プラン、そして[スケーラブル、アジャイルそしてセキュアなクラウド型ソリューション](#)を提供しています。

PBXベースのコンタクトセンター・システムからは、オンプレミスやクラウドを問わず、ジェネシスが提供する全てのソリューション—Genesys PureCloud™、PureConnect™、PureEngage™に移行しています。新たにジェネシスを採用した企業の4割が500席から5,000席のコンタクトセンターで運用しています。

なお、新しくジェネシスのソリューションを導入した企業の45%は今年から商談を始めたもので、ジェネシスのセールスサイクルも大幅に短縮されています。エンタプライズ向けのサービスのPureEngageとPureConnectのセールスサイクルは平均18ヶ月から6ヶ月に短縮されました。

「コンタクトセンターに求められる要件が変化したことで、各企業が顧客をサポートするテクノロジーを戦略的に検討することになりました。ジェネシスのアプローチは単にシステムをリプレースするだけでなく、各企業が顧客エクスペリエンスのリーダーになれるようにテクノロジー面からサポートすることがミッションとなっています。」とIDCのプログラムバイスプレジデントを務めるMary Wardley氏は述べています。

今回のジェネシスの驚異的な市場牽引力の要因として、[PureBridge](#) というメソッドで、企業に向けて次世代の顧客エクスペリエンスを提供する重要性を意識させ、“All-in-One, but Not All at Once”（全てを一斉にではなく、オールインワン）というアプローチを取っています。

PureBridge プログラムは法人と個人に向けた評価ツールを提供しています。7 月末の開始以来、600 人以上が CX の評価テストを受けています。さらに、12,000 人以上が自身の顧客エクスペリエンスのナレッジを評価するクイズを受けており、1,200 人以上が無料の CX プロフェッショナル資格コースを受け、ビジネスそして技術のユーザーが新しいソリューションへのシームレスな移行に向けたオンライントレーニングを受けています。

企業はジェネシスが提供するカスタマイズされたワークショップに参加することができ、企業のサイズに合わせたパッケージと移行ロードマップを通じてスムーズなサポートを提供しています。

1 参照: Gartner 社 “Hype Cycle for Contact Center Infrastructure”, Drew Kraus 著、2017 年 7 月 28 日

2 参照: Gartner 社 “Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America”, Drew Kraus, Steve Blood, Daniel O’Connell 著、2017 年 10 月.

3 参照: Gartner 社 “Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide,” Drew Kraus, Steve Blood 著、2017 年 5 月 16 日

ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100 カ国 10,000 社以上が信頼する業界トップの CX プラットフォームにより、大きなビジネス成果と持続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集により、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャネル、オンプレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。詳しくは、<http://www.genesys.com/jp>、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧ください。

<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(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: alex@kartz.co.jp