

2017年11月7日【日本語訳】

ジェネシス、ガートナー社の 2017 年版コンタクトセンターソリューションの 2つのマジック・クアドラントで「リーダー」として位置付け

全世界のコンタクトセンター・インフラストラクチャ及び北米コンタクトセンター サービス (CCaaS) マジック・クアドラントの両方で、ジェネシスだけが唯一リーダーの位置付けに

サンフランシスコ、2017年10月23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(www.genesys.com/jp)は、米ガートナー社が発表する2017年版北米コンタクトセンター・サービスの「リーダー」に位置付けされたことを発表致します。今年の世界のコンタクトセンターインフラストラクチャでのリーダー・クアドラントでの位置づけに引き続き、ジェネシスは今回のレポートにおいて「ビジョンの完全性」がもっとも高く評価されました。双方においてリーダーに位置付けられるのはジェネシスのみとなります。

[ガートナー社 2017 年北米コンタクトセンター・サービス、世界コンタクトセンター インフラストラクチャ マジック・クアドラントレポートの無料ダウンロード](#)

「両方のマジック・クアドラントにおける「リーダー」としての評価が、クラウドとオンプレミスにおける世界中の高品質なカスタマー・エクスペリエンスを支援する弊社の強いコミットメントを証明していると思います。コンタクトセンター市場が日増しに進化していく中、企業規模を問わず消費者が期待するような、迅速、コネクテッド、そしてお客様の意思を反映したインタラクションの実現に焦点を当ててサポートしていきたいと考えています。」と、ジェネシス社 CMO (最高マーケティング責任者) のマライアン・テ・ブーイ (Merijn te Booij) は話しています。

革新的な進化を続けながら、ジェネシスはグローバル・ルーティングやカスタマーリーチを備えた業界トップの [カスタマーエクスペリエンス・クラウドソリューション](#) を提供しており、平均して毎営業日に一社の新たなクラウドカスタマーを獲得しています。そのモダンなユーザーエクスペリエンス、費用効果の高い接続機能及び高度なオムニチャネルや社員エンゲージメント機能で、ジェネシスがクラウド・コンタクトセンター市場におけるイノベーションを牽引し続けます。

2017年の北米コンタクトセンター・サービスのマジック・クアドラント レポートでは、ビジョンと実行能力の完全性に関する11の異なるCCaaSベンダーを評価し、それぞれ概念先行型、特定市場指向型、チャレンジャー、そしてリーダーの4つの象限に各企業を位置づけています。ガートナーは、リーダーを強力なマルチチャネル製品を持ち、企業規模を問わず多数の顧客企業を持つ企業として位置付けます。さらにリーダーはマルチチャネル展開や様々な第三者によるシステムとの連携を含むあらゆる規模の製品展開に対応している点が評価されました。

ジェネシスが提供するクラウドソリューションの詳細については、[こちらのページ](#)をご確認ください。

¹ガートナー『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America』 - Drew Kraus, Steve Blood, Daniel O'Connell 著、2017年10月18日

²ガートナー『Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide』 - Drew Kraus, Steve Blood 著、2017年5月16日

マジック・クアドラントについて

ガートナー社は、リサーチの発表に掲載された特定のベンダー、製品、サービスを推奨することはありません。また、テクノロジーユーザーに高評価のベンダーのみを選ぶよう勧めることもありません。ガートナー社のリサーチ発表は、ガートナーリサーチ機構の見解から成っており、事実を述べたものとして解釈すべきでは

ありません。ガートナー社は本リリースに関して、明示または黙示を問わず、商品性や特定の目的についての適合性などは、一切保証しません。

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することにより、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、www.genesys.com/jp、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) 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(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