

2018 年 5 月 25 日 [日本語訳]

ジェネシス、10 年連続でガートナーのコンタクトセンター・インフラストラクチャ のマジック・クアドラントにおいて、「リーダー」に位置付け コンタクトセンター関連のガートナーの 3 つのマジック・クアドラントで評価対象に

米国サンフランシスコ - 2018 年 5 月 21 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、米大手 IT アドバイザリ会社ガートナーの「Gartner 2018 Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide¹」において、10 年連続で、市場におけるリーダー・クアドラントに位置付けられ、その中で「ビジョンの完全性」において最も高いポジションに位置付けられたことを発表します。

さらに、ジェネシスは 2017 年版の北米コンタクトセンター・アズ・ア・サービス² ではリーダー・クアドラントに、2017 年版西欧コンタクトセンター・アズ・ア・サービス³ のマジック・クアドラントにおいては「ビジョナリー」に位置付けられています。

「10 年にわたるリーダーシップと 3 つのマジック・クアドラントで評価されたことは、ジェネシスがクラウド及びオンプレミス市場の両方で最前線にいることを証明する大きな成果であると信じています。お客様の継続的なインサイトは、ジェネシスのイノベーションをさらに拡張し、市場を次世代へと導く原動力となります。今日、その最も象徴的なものは AI (人工知能) のような技術を活用し、世界最高級のカスタマーエクスペリエンスを提供することです。」と、ジェネシス社 CEO のポール・セグレは話しています。

今回のコンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラントでは、ガートナーはリーダーを次の通り定義しています。「リーダーは幅広い製品群に大きい市場シェアを持っているほか、グローバルに対応し、コンタクトセンターがいかに進化すべきかという明白なビジョンを提唱した上で、コンタクトセンター・ソリューションを提供する企業となります。また、既存の製品群が高く評価され、今後もさらなる製品を提供し続けるものとなります。ただし、全ての顧客ニーズに満たすソリューションは提供していないものの、総じて強力で非常に優れた機能性を持つ製品を提供しています。なお、それらの製品は導入時に停止するリスクも低くなっています。」

2018 年版の世界のコンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラントは、コンタクトセンター・インフラストラクチャのベンダー企業を合計 11 社評価したものとなります。その結果、「ビジョナリー」、「ニッチ・プレーヤー」、「チャレンジャー」、「リーダー」の 4 つのカテゴリーのうち 1 つに位置付けています。

- ・ 2018 年版の世界のコンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラントはこちらから[無償ダウンロード \(英語\)](#)いただけます。

¹ ガートナー 『Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide』 - Drew Kraus, Steve Blood, Simon Harrison 著、2018 年 5 月 17 日

² ガートナー 『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America』 - Drew Kraus, Steve Blood, Simon Harrison 著、2017 年 10 月 18 日

³ ガートナー 『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe』 - Drew Kraus, Steve Blood, Simon Harrison, Daniel O'Connell 著、2017 年 10 月 18 日

ガートナー免責条項

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見

解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リリースの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

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ンネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100 カ国以上 11,000 社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、すべてのチャンネル、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、真のオムニチャンネルを促進します。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