

2018年10月22日 [日本語訳]

ジェネシス、クラウド型コンタクトセンターの「リーダー企業」に 最新調査 Forrester Wave Cloud Contact Center で位置付け

Genesys PureCloud は製品アーキテクチャ、ビジネスビジョン、パートナーエコシステムにおいて
最高得点を獲得

サンフランシスコ – 2018年10月3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/jp>)は、クラウド型コンタクトセンター・プラットフォーム“の PureCloud®”が今月発表されたレポート「The Forrester Wave™: Cloud Contact Centers, Q3 2018」において「リーダー」として評価されたことをお知らせいたします。世界最大手のIT調査会社の Forrester Research, Inc.は、提供製品、戦略および市場シェアを基に各ベンダーを評価しました。

Forrester Wave を担当したバイスプレジデント兼プリンシパル・アナリストの Art Schoeller 氏は、レポートでジェネシスを以下の通り、評価しています。

- ジェネシスは「グローバルの市場に参入するとともに、豊富なパートナーエコシステムを持っており、国もしくは業種に特化したコンタクトセンター・ソリューションとサービスを提供している。」
- クラウド型コンタクトセンター製品である [Genesys PureCloud](#) は「最先端のマイクロサービス・アーキテクチャ」及び「全ての大手 CRM プロバイダーに対応した統合機能」を搭載している。
- PureCloud は「複数のユーザーの役割に対応できる共通のインターフェースを搭載しており、トレーニングをはじめコンタクトセンターの運用を最適化することができる。」

さらに、「北米、そして世界の企業はジェネシスのグローバルなリソースを活かし、中規模のコンタクトセンターの導入においては、PureCloud を最優先に検討すべきである。」と Shoeller 氏は述べています。

ジェネシスはビジネスのビジョン、製品戦略、ロードマップの実行力や市場戦略というカテゴリーにおいて最上位に位置付けられました。Telefónica、Telstra、Swisscom や TDC Group をはじめとした豊富なパートナーエコシステムも高く評価された結果、最高得点を獲得しました。積極的なチャネル戦略と、並行して推進している自社のカスタマーエクスペリエンス・アプリケーションや統合機能のマーケットプレイスである AppFoundry のローンチが、PureCloud の世界的な成長を支えています。

「PureCloud は、企業規模にかかわらず、すべての企業に対して比類のない柔軟性を提供し、他社を凌駕するコンタクトセンター・ソリューションであると確信しています。今回のリーダーという位置づけは、テクノロジーによる優位性を提供できるよう、当社のチームが絶え間なく続けてきた努力の証しです。PureCloud によって、企業はビジネス要件や顧客からの期待に沿った最高の体験をクラウド・ベースで提供できます。さらに、AI や機械学習への投資を強化し、その技術を元に開発されたプレディクティブ・ルーティングや Altocloud といったイノベーションを提供することで、PureCloud が世界中においてクラウド・コンタクトセンターのデファクトスタンダードになると確信しています。」とジェネシス、PureCloud 担当エグゼクティブ・バイスプレジデントの Olivier Jouve は話しています。

ジェネシスは、さらにマルチテナント設計または API や SDK のサポートを含む製品設計、ルーティング・アルゴリズム、アウトバウンド音声機能、オーケストレーション機能、レポートやダッシュボードのテンプレート、ユーザーエクスペリエンス戦略やデザイン、音声機能と統合、信頼性及び CRM の統合機能というサブカテゴリーにおいても最高得点を獲得しています。

Forrester Wave の調査方法では、アナリストが研究所での評価、アンケート、デモ、そして既存客との面談を元に製品情報を収集しています。

Forrester Wave の詳細レポートについては、ジェネシスの[ウェブサイト](#)をご確認ください。

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一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 11,000 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永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で、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方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

斎藤 哲也

Tel: 03-5989-1430 Fax: 03-6327-7955

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