

Genesys Cloud、前年同期比 70%収益増の成長を果たし、 記録的な売上を達成

競合からの乗り換えでジェネシス・クラウドの売上が 143% 増

東京 – 2019 年 9 月 18 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、2019 年上半期に弊社の新規顧客の 70% がクラウド製品を採用したことを発表いたします。

今回の急成長はジェネシス・クラウドというジェネシスの次世代のカスタマーエクスペリエンスプラットフォームが迅速に採用された結果に起因しています。アルバータ・モーター・アソシエーション、JPIMedia、Kiwi.com、ロウェル・グループ、ウェスタン・ガバナーズ大学、ワールプール・コーポレーションなど、企業規模を問わず、世界各国の企業や団体がジェネシス・クラウドの柔軟性や安全性、そしてそのイノベーションスピードを決め手に採用してきました。その結果、ジェネシス・クラウドによる収益は前年同期に比べて 70% 成長し、売上も 112% 増加と急成長いたしました。さらに、日本においてもより勢いのある成長が見られており、ジェネシス・クラウドの収益は前年同期比約 111% 増加しました。

ジェネシス・クラウドの成長はジェネシスの PureCloud を含む自社の SaaS の製品群まで広がっています。PureCloud の成功も顕著になっており、2015 年から毎年 3 枝の成長率を達成してきました。2019 年上半期には、PureCloud による収益は前年同期比約 110% 増加しました。

「新規顧客の多くが弊社のクラウド製品を採用するという大きな転換点を迎えました。パーソナライズ化の新時代が進む中、新規・既存顧客はジェネシス・クラウドのプラットフォームによってコンシューマーが求めるエクスペリエンスを提供することができます。今後も、世界各国でクラウドへの移行をサポートし、最も重要な資産となるカスタマーとの接点を徹底的に管理することを支援してまいります。」と、ジェネシス、最高経営責任者(CEO)のトニー・ベイツは話しています。

ジェネシス・クラウドで獲得するマーケットシェア

今回の成長のもう一つ要因は、確かな実績に結びついたジェネシスの PureBridge プログラムが挙げられます。2019 年上半期だけで、競合からジェネシスに乗り換えた顧客による売上が 143% 成長し、ジェネシス・クラウドの成長に大きく貢献しました。

Nemertes Research が作成した研究レポートによると、ジェネシスの製品に乗り換えた企業は大きな結果を生み出しています。従来なオンプレミスソリューションからジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・テクノロジーに移行した企業への調査をしたところ、迅速な展開スピードやスケーラビリティ、売上げの向上といった様々な付加価値を得ており、新たな機能にも素早くアクセスすることができます。その他の顕著なビジネス成果は以下通りとなります。

- 運営コスト: 31% 減少
- 一次解決率: 23% 向上
- 処理時間: 13% 短縮
- 顧客満足率: 6% 向上

ジェネシス・クラウドによるメリットのご詳細については、9 月 18 日・19 日に開催される Nemertes Research、設立者兼社長である Robin Gareiss 氏のウェビナー、「[The proof is in the data: 10 real world CX transformations](#)」に登録してご確認ください。

ジェネシス・クラウドについて

ジェネシス・クラウドはジェネシスの製品群を通して迅速なイノベーションを果たすカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームとなります。一つの技術プラットフォームとプロバイダーに統括されたジェネシス・クラウドは、企業にあらゆるチャネルにおいて社員とカスタマー・ジャーニーと繋げ、最適化することができます。ジェネシス・クラウドは自社の二つの SaaS 製品となる Genesys PureCloud と PureEngage のバックボーンとなります。また、PureEngage や PureConnect のオンプレミス・サービスを利用しているお客様もジェネシス・クラウドによる新機能を利用することができます。数百に及ぶインテグレーションやオープン API を持つジェネシス・クラウドは連携・カスタマイズ・拡張が実現しやすいプラットフォームとなります。

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 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/ja-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

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