

2021年4月30日 [日本語訳]

## ジェネシス、ガートナーの2021年“Workforce Engagement Management”のマジック・クアドラントにおいて、「ビジョナリー」に位置付け

クラウド・カスタマーエクスペリエンス・プロバイダーが  
グローバルなレポートでビジョナリーとして認められる

サンフランシスコ – 2021年4月29日 – クラウド・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・ソリューションのグローバルリーダーであるジェネシスは、米国ガートナー社の「2021 Magic Quadrant for Workforce Engagement Management<sup>1</sup>」において、実行能力とビジョンの完全性を評価され、ビジョナリーに位置付けられたことを発表します。

「エージェント・エクスペリエンスの管理と向上が困難なポイントソリューションのシステムによって、コンタクトセンターでは従業員の高い離職率と低いパフォーマンスに悩まされています。当社の Workforce Engagement Management(以下、WEM)ソリューションは、オンボーディング、学習・トレーニング、パフォーマンス管理を単一のプラットフォームで提供します。ガートナーのレポートに掲載された唯一のスイート製品の提供者として、オールインワンでソリューションを提供することが顧客と従業員の両方のエクスペリエンスの強化につながると確信するとともに、リーダー・クアドラントに向けた大きな動きにつながったと考えています。」と、Genesys Cloud™のエグゼクティブ・バイスプレジデント兼ジェネラルマネージャーの Olivier Jouve は述べています。

新たなワークフォースのパラダイムシフトが進んだこと、企業において従業員のエンゲージメントがカスタマー・エクスペリエンスにポジティブな影響を与える認識が高まったことで、Genesys Cloud および WEM 機能の導入が急増しています。2021<sup>2</sup>年度、Genesys Cloud のユーザー数は30万人を超え、前年比106%増、WEMの顧客数は118%増となっています。

ジェネシスのワークフォース・エンゲージメント・マネジメント部門のジェネラル・マネージャーである Merijn te Booij は「従業員は顧客体験の中心にあり、お客様との意味のあるつながりを生み出すためには、彼らがよく理解され、権限を与えられ、エンゲージメントしていると感じることが必要です。当社はお客様からのフィードバックや要望に積極的に耳を傾けています。お客様の意見は、昨年だけでエージェント体験を改善する50以上の新しいWEM機能リリースに役立ちました。」と述べています。

ユーザー企業においては、顧客と従業員の両方のエクスペリエンスを強化するエンド・ツー・エンドのソリューション提供に注力していることがWEM導入の主な要因となっています。ジェネシスのユーザー企業である Company Nurse 社のCTO、Henry Svendblad氏は「ワークフォースおよび品質管理がジェネシスに組み込まれています。この点が、この機能を利用するためにサードパーティのソリューションを使用する必要があった競合他社とは大きな違いとなっています。」と話しています。

ジェネシスは昨年発表されたガートナー社の「[2020 Magic Quadrant for Contact Center as a Service](#)」<sup>3</sup>ではリーダーに位置づけられています。

### 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、本リサーチ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。

<sup>1</sup> 出典:ガートナー社『*Magic Quadrant for Workforce Engagement Management*』、Jim Davies, Jim Robinson, Kim Dans, Mark R. Daigoy 著, 2021年4月26日発表

<sup>2</sup> 2020年5月にジェネシスは、会計年度を暦年から2021年1月31日に終了する会計年度に移行しました。

<sup>3</sup> 出典:ガートナー社『*Magic Quadrant for Contact Center as a Service*』、Drew Kraus, Steve Blood, Jim Davies, Jim Robinson 著, 2020年11月9日発表

### ジェネシスについて

ジェネシスは世界100カ国以上において、毎年700億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドとAIのパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a Service<sup>SM</sup>のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud™ によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、

[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) 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>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: [alex@vertigo.jp](mailto:alex@vertigo.jp)