

2021年6月21日 [日本語訳]

## ジェネシス、持続可能な未来にコミット

初のサステナビリティ・レポートで、カーボンニュートラルの達成、従業員の多様化、公共的なサービスを通じて100万人へのリーチといった目標を紹介

サンフランシスコ – 2021年6月14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、自社の持続可能性への取り組みをまとめたレポート「[Moving Forward Together: Genesys 2020 Sustainability Report](#)」を発行し、人々が働き、生活するコミュニティにポジティブな影響を与える持続可能な未来へのコミットメントを発表しました。本報告書では、ESG(環境・社会・ガバナンス)への取り組みを通じて、より持続可能なビジネス手法を確立するためのプランを説明するとともに、世界にポジティブな影響を与えるための目標を設定しています。

ジェネシスは、戦略に沿ったビジネスの遂行を実現するオペレーションモデルの4つの柱の1つとしてサステナビリティを取り入れています。ジェネシスは、フォーチュン・グローバル100の半数以上の企業を含む約7,000社のユーザー企業と、55カ国に5,700人以上の従業員を擁するグローバル企業であり、持続可能なビジネス戦略に適合するカスタマーエクスペリエンスのエコシステムを支援する立場にあります。Genesys 2020 Sustainability Reportは2021年1月31日末に終了したジェネシスの2021年の会計年度を含めて、業界として持続可能性への取り組みを前進させるために、従業員、顧客、パートナー、サプライヤーと連携して、進捗状況を測定するための基準となります。

「ジェネシスは、経済・社会・環境への影響を全体的に最適化する、より持続可能なビジネス・プラクティスを通じて、戦略と成長の変革に向けて大きく前進しています。サステナビリティはチームスポーツであり、私たちのコミットメントと行動を通じて、共に何世代にもわたってコミュニティに影響を与えることができると認識しています」と、ジェネシスのGlobal Sustainability OfficerのBridgette McAdooは話しています。

レポートでは、業務上の排出量、顧客の二酸化炭素削減、従業員の多様性、公平性と包括性、サイバーセキュリティ、倫理的な製品使用、人工知能(AI)アプリケーションなど、ジェネシスが大きなインパクトを生み出せるESGカテゴリーにおけるの具体的な分野と目標を詳細に説明しています。

主な目標は以下の通りとなります。

- 2030年までにカーボンニュートラルを達成し、地球に与える影響を最小限に抑える
- 人々の生活を改善するために、危機管理や自殺防止などの用途でジェネシスの製品を利用してもらい、2030年までに100万人にリーチする
- 2030年までに、職場における女性の割合を35%(8%増)、ディレクター以上の役職の割合を40%(15%増)、米国における過小評価されているグループ割合を32%(10%増)、ディレクター以上の役職の割合を32%(12%増)に向上させることにより、従業員の構成をさらに多様化する

この1年間、ジェネシスはこれらの目標を達成するために、以下のような行動をとりました。

- アイルランドのゴールウェイにある新オフィスは、One Planet Livingのフレームワークを用いて設計・建設された持続可能な商業施設内にあり、よりサステナブルなオフィス空間とユーティリティ機能を提供
- 業務上の出張を最小限に抑えるためのポリシーを更新し、従業員の通勤回数を減少させるために柔軟なワークプレイスのポリシーを含む新しいフレームワークを導入

- 48 時間以内に在宅での業務環境の移行をサポートするサービス、Genesys Rapid Response (緊急対応プログラム) を実施。失業手当を支給する組織やコミュニティ・パントリーを含む 200 以上の組織に無償で提供
- DE&I オフィスを正式に設立し、初のグローバル・ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン・オフィサーが就任し、インクルージョン・グループを 4 つ増やした。現在、以下の 5 つの従業員グループを設置。Genesys Women in Tech (GWIT), Genesys Black Employees & Allies Members (GBEAM), Genesys Latinx in Tech (GLiT), Genesys Women of Color (GWOC), Genesys LGBTQ+ Employees & Allies (G+)
- [テラカルタ](#)と [CEO Action for Diversity & Inclusion](#) に加入し、環境維持と多様性への民間セクターの貢献を促進するための意見交換と調整を実施

ジェネシスのサステナビリティに関する取り組みと進捗状況については、こちらの[レポート](#)をご覧ください。

### 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、デジタル、AI テクノロジーのパワーを通じて、共感性のあるカスタマーエクスペリエンスを大規模に実現するというジェネシスのビジョンである“Experience as a Service”を企業は実現できます。ジェネシスは、企業にプロアクティブ、予測型かつハイパーパーソナライズされた体験を提供する能力を提供し、マーケティング、セールス、サービスにおけるすべてのチャネルでのお客様とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性やエンゲージメントを改善することができます。バックオフィスのテクノロジーを現在にマッチした売上げに迅速に貢献するエンジンへと変革することで、ジェネシスはお客様との真の親密な関係を大規模に築くとともに、顧客からの信頼やロイヤリティを育みます。詳しくは、[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

©2021 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Engage and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<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)