2021 年 8 月 18 日 [日本語訳]

ジェネシス、ガートナーの 2021 年" Contact Center as a Service"のマジック・クアドラントにおいて、「リーダー」に位置付け

クラウド・カスタマーエクスペリエンス・プロバイダーが実行能力の最上位に

サンフランシスコ – 2021 年 8 月 12 日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシスは、米国ガートナー社の「2021 Contact Center as a Service (CCaaS) Magic Quadrant[1]」において、実行能力とビジョンの完全性を評価され、リーダーに位置付けられたことを発表します。ジェネシスがリーダーとして認められたことは 7 回目となります。

「ここ一年でデジタル化がほぼすべての企業において加速し、消費者の行動や嗜好の進化に対応するために、カスタマーエクスペリエンスを最重要視するようになりました。2020 年、新たに発生するユースケースや複雑なエンタプライズ企業での導入をサポートするために、ジェネシスは 250 以上の新機能を提供しました。今回リーダーに位置付けられたことは、世界中の企業における顧客とのコミュニケーションを単なるやりとりから調和の取れた顧客体験へと変革するために必要なスケーラビリティとカスタマイズ性を提供するための当社の取り組みが評価されたものと考えています。」と、Genesys Cloud CX™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。

昨年以降、パーソナライズされた顧客および従業員体験を大規模で提供可能なオールインワンかつカスタマイズ可能なプラットフォーム Genesys Cloud CX の新規導入企業が急増しています。2021 年度[2]、Genesys Cloud CX の合計ユーザー数は 30 万人以上を突破し、前年比 106%の成長を果たし、デジタル・インタラクションも前年と比べ 300%増加しました。

「Genesys Cloud CX プラットフォームは、変化し続ける顧客の期待やビジネスの繁閑期に合わせてユーザーや新機能を素早く、費用効率良く追加するために必要な柔軟性と敏捷性を備えています。カスタマーサービスに対する期待が電光石火に変化し続ける昨今のデジタルファーストの世界において、このことが弊社の競合優位性になっています。」と、Quicken 社、オペレーションリーダーの Ian Roberts 氏は話しています。

ジェネシスは米国ガートナー社の「2021 Magic Quadrant for Workforce Engagement Management[3]」においてもビジョナリーに位置付けられています。

Gartner ならびに Magic Quadrant は米国およびその他の国における Gartner, Inc.の商標または登録商標です。

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。

[1] 出典:ガートナー社『Magic Quadrant for Contact Center as a Service』、Drew Kraus, Pri Rathnayake, Steve Blood 著、2021 年 8 月 9 日発表。2019 年まで、本マジック・クアドラントは『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America』 および『Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe』という名称で発表されました。2015 年と 2016 年のマジック・クアドラントのレポートでは、ジェネシスはインタラクティブ・インテリジェンスという名称で掲載されています。

[2]2020 年 5 月より、ジェネシスの会計年度は暦年から 2021 年 1 月 31 日に終了する会計年度に切り替わりました。

[3] 出典：ガートナー社『Magic Quadrant for Workforce Engagement Management』、Jim Davies, Jim Robinson, Kim Dans, Mark R. Dauigoy 著, 2021 年 4 月 26 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、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experience as a Service℠ を実現できます。ジェネシスでは、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。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは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むことをサポートします。詳しくは、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

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