

2022年4月4日【日本語版】

ジェネシス、2022 年会計年度で堅調な業績を発表

・売上高は 19 億米ドル

・クラウド及びマルチクラウドの売上高は前年比 60%増となる 8 億 2500 万米ドル

・新規契約の 90%以上がサブスクリプション型に

サンフランシスコ – 2022 年 3 月 30 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](#)は本日、2022 年会計年度(2021 年 2 月 1 日から 2022 年 1 月 31 日まで)の業績を発表いたします。

「ジェネシスにとって、昨年度は記録的な一年となりました。これは当社のエクスペリエンス・オーケストレーションと強力なエコシステムが、ユニークな体験を大規模に提供できる方法としてお客様に評価されていることを証明しています。」と、ジェネシス最高経営責任者(CEO)兼会長のトニー・ベイツは話しています。「商品やサービスは重要であるものの、調査では 80%以上の消費者がパーソナライズされた体験こそがブランドへのロイヤルティや支持の鍵であると回答しています。これこそが、世界で最も先進的な企業の多くが、従業員や顧客と生涯にわたる関係を構築する方法を見直すために当社を利用する理由となっています。」

現在のエクスペリエンス・エコノミーにおいて、多くの企業や組織がジェネシスとともに顧客ロイヤルティを考えるようになっています。一つの悪い体験がブランド・スイッチへとつながるとともに、従業員が価値を感じられず、成長するための環境が整っていない企業カルチャーは、大量退職の要因となっています。このようなロイヤルティの低下の背景にある共通点は共感性の欠如です。未だに多くの企業や組織が人間中心のエクスペリエンスに取り組んでいない状況が続いています。

Experience as a ServiceSM のリーダーとして、ジェネシスは企業中心の考え方から脱却し、共感性を企業全体に浸透させ、顧客、パートナー、従業員により良いエクスペリエンスを提供することで、信頼とロイヤルティを高めて、他社と差別化を図るように企業をサポートします。

2022 年会計年度、業績及びビジネスハイライト

- 売上高は 19 億米ドルを超え、前年比成長率は 9%と 2 倍以上を記録。クラウドカンパニーへ完全に移行
- クラウド及びマルチクラウドの売上高は前年比 60%増加の 8 億 2500 万米ドルを記録。年間を通じて Genesys Cloud CX™ と Multicloud CX™ の堅調な採用が牽引
- 北米以外の地域の売上高が 40%以上
- 第 4 四半期のクラウド売上継続率が 120%を突破し、8 四半期連続で達成
- 新規 ARR(年間経常収益)500 万米ドル以上の契約を 15 件獲得。うち 6 件は 1000 万米ドル以上
- 北米の金融機関がグローバルのコンタクトセンターオペレーションの変革に向けジェネシスと契約。会社史上最大となる 9 桁の契約総額(TCV)の複数年契約を締結
- Avaya と Cisco のレガシーベンダーからのリプレイス契約が継続し、契約数が 2022 年会計年度を通して 1 日 3 件以上を記録
- パートナーとの関係を強化し、パートナー経由の新規契約数は 50%以上となり、AppFoundry®マーケットプレイスで登録しているパートナー数が前年比 35%増加しました。現在、顧客企業の 70%はパブリック API を利用し、自社のニーズに合わせたカスタマーエクスペリエンスをカスタマイズ

2022 年会計年度において、[Bold360](#)、[Exceed.ai](#)、[そして Pointillist](#) を買収し、デジタルや AI、エクスペリエンス・オーケストレーションの機能を大幅に拡張しました。買収によって、ジェネシスはジャーニー・アナリティクスやマーケティングとセールス向けの対話型 AI でのリーダーシップを強化し、全ての顧客接点においてカスタマーエクスペリエンスを統括することに成功しました。その他、主なマイルストーンは以下の通りです。

- ジェネシスの Experience as a Service 市場におけるリーダーシップ拡張とグローバル成長を目的に、2021 年 12 月、[5 億 8000 万米ドルの資金調達](#)を実施しました。

- [Genesys Cloud CX](#) の新たなケーパビリティとして、AI ベースのコール・ルーティング、お客様の意図を検出するボット、非同期型ウェブメッセージングを展開しました。[ジェネシスのプレディクティブ・ルーティング](#) を利用し、待ち時間を 14% 以上減らしたオーストラリアの BPO 企業の Probe Group をはじめ、その機能を利用することで成功している企業が増えています。
- カスタマーエクスペリエンスを顧客との会話を単なるチャットを超えたものに変革するデジタルファーストのソリューションの [Genesys DX™](#) を発表しました。
- ワールドクラスのカスタマーサービス体験の提供を支援できるよう、[クアルトリクス](#) とパートナーシップを締結しました。ジェネシスが管理するエンゲージメント・データとクアルトリクスが管理するエクスペリエンス・データを統合することで、企業がお客様の満足度に影響を与えるあらゆる要因を一元的に把握できるようにサポートします。
- Genesys Multicloud CX を [Microsoft Azure](#) で展開し、[Google Cloud](#) とのパートナーシップを拡大し、分散化とデジタル化が進む世界において、企業がカスタマーサポートと顧客体験を連携できるようサポートします。Genesys Multicloud CX ソリューションを Google Cloud と組み合わせることで、企業は信頼性、安全性、拡張性に優れた Google Cloud のインフラ上に、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームのプライベート・エディションを配備できるようになります。
- Thrive Global と共同で、企業が従業員のバーンアウトを予防する施策を実施しました。[Thrive Reset for Genesys](#) は、世界初の雇用主主導のストレス予防ソリューションとして、Genesys AppFoundry に 2023 年会計年度の第 1 四半期にローンチされます。
- [「働きがいのある会社®」](#) 認定をオーストラリア、ブラジル、カナダ、インド、アイアランド、日本、ニュージーランド、フィリピン、英国、そして米国で獲得しました。

アジア太平洋地域における主なマイルストーン

- 新規顧客で JAL グループの旅行会社の [ジャルパック](#) (日本) が加わり、Genesys Cloud CX を利用することでカスタマージャーニーをリアルタイムに可視化し、サービス品質を強化しています。
- インドネシアの大手マーケットプレイスを運営するテクノロジー企業の Tokopedia は Genesys Cloud CX プラットフォームを利用することで顧客の信頼を強化し、サービス品質を引き上げ、顧客満足度を 10% 増加させ、SLA レートを 50% 増加させました。
- 中国のスマートフォンと IoT の最大手ブランドとして、シャオミのグローバルサービスセンターが Genesys Cloud CX を採用し、共感に基づいたエクスペリエンスを提供することでグローバル顧客のニーズに合ったサービスを提供しています。
- スキンケア商品のリーダーである [ザ・プロアクティブカンパニー](#) (日本) は、Genesys Cloud CX を採用することで、コンタクトセンターにおけるワークフローを内製化し、パーソナライズした顧客対応を強化しています。
- フィリピンの大手商業銀行の Security Bank Corporation は Genesys Cloud CX に移行し、業界最大級のカスタマーエクスペリエンスを提供することに取り組んでいます。
- フィリピン初のネット銀行の Tonik は Genesys Cloud CX を採用し、ユーザーエクスペリエンス及び従業員の効率を引き上げ、カスタマーエクスペリエンスを強化しています。
- その他の新規契約はフィリピンの大手銀行とネット銀行、東南アジアの最大手の E コマースプラットフォーム、日本の大手電力会社、オペレーターが 1000 人席以上の自動車保険企業が挙げられます。
- グローバルなカスタマーエクスペリエンス・オーケストレーション企業で初となる [インドでクラウドケーパビリティを展開](#) し、業界を問わずカスタマイズされたデジタルファーストなカスタマーエクスペリエンスを Genesys Cloud CX で提供。
- アジア太平洋地域におけるモメンタムを強化し、地域におけるリーダーシップチームを新しく加えました。[Assaf Tarnopolsky](#) 氏はアジア太平洋地域のシニア・バイスプレジデント兼ゼネラル・マネージャーに就任し、[Stephen Hamill](#) 氏は ASEAN 及び南アジアのバイスプレジデントに就任しました。
- オーストラリア、[日本 \(17 位\)](#)、ニュージーランド、フィリピンを含む複数の市場において働きがいのある会社に認定され、インドでは 5 年連続で働きがいのある会社に認定されたとともに、IT & IT-BPM のトップ 75 企業、2021 年女性の働きがいのある会社トップ 100 企業に認定されました。

業界アナリストによるジェネシスの評価も年度内に数多く発表されました。Forrester 社ⁱの「ワークフォース最適化プラットフォーム」、Frost and Sullivan 社ⁱⁱの「北米エンタープライズクラウドコンタクトセンター市場」、

Opus Research 社ⁱⁱⁱの「対話型 AI」においてリーダーに位置付けられたとともに、ガートナー^{iv}による「2021年コンタクトセンター・アズ・ア・サービス」のマジック・クアドラント™においてリーダーに選出されました。

「多くの経営者がカスタマーエクスペリエンスの重要性について言及しているものの、それはアンケート回答のような静的な結果でなく、時間と共に変遷する動的な関係を構築することに気付いている人が少ないのが現状です。」と、IDC、CX 研究のバイスプレジデントを務める Alan Webber 氏は話しています。「その結果、かつては十分だった体験が、現在の顧客の基準を満たしていないケースが少なくありません。ジェネシスは企業や組織と一体となって、新たな基準と期待への対応するとともに、コンテキストに基づいた体験のオーケストレーションに取り組んでいます。ダイナミックでパーソナライズされたエクスペリエンスの基盤を導入することで、企業は顧客に最高のエクスペリエンスが提供できるようになります。」

業績発表に伴うディスクレーマー

本プレスリリースに記載されている 2022 年 1 月 31 日に終了する会計年度の業績は暫定決算によるもので、現時点で役員が把握しているものとなり、収益計算書によるものではありません。当社の決算に向けて監査の結果、最終調整、また本リリースの発表日から決算までに生じ得る展開により収益計算書の業績は異なる場合があります。

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 ServiceSM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 をご覧ください。

©2022 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Multicloud CX, Genesys DX 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

齊藤 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・アレクサンミドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp

ⁱThe Forrester Wave™: Workforce Optimization Platforms, Q4 2021

ⁱⁱFrost Radar™: North American Enterprise Cloud Contact Center Market, 2021

ⁱⁱⁱOpus Research Report: Conversational Intelligence Intelliview

^{iv}Gartner and Magic Quadrant are registered trademarks of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved



Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.