

ジェネシス、2022 年アジア太平洋パートナーカンファレンスにて パートナーサクセスを評価

アジア太平洋のトップパートナーはカスタマーエクスペリエンスに革新的なアプローチをもたらし、
エクスペリエンス・オーケストレーション領域全体を強化

日本のパートナーは NEC、富士通、グローバル・タンクがパートナー・アワードを受賞

東京 - 2022 年 4 月 26 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・ソリューションのマーケットリーダーである[ジェネシスクラウドサービス株式会社](#)(本社: 東京都港区、代表取締役社長: ポール・伊藤・リッチー)はこのほど開催された「APAC Virtual Partner Conference 2022」において、アジア太平洋地域でのカスタマーエクスペリエンス(CX)の拡張に成功し、カスタマーに卓越した付加価値をもたらした日本のパートナー企業がパートナー・アワードを受賞したことをお知らせ致します。パートナー・アワードは、CX に絶えないコミットを証明し、Experience as a Service 市場の成長に貢献した企業を表彰するものです。

2022 年会計年度のパートナーによる成果に基づき、日本電気様は日本企業としては初となる「APAC Partner of the Year」を、富士通様は「APAC Marketing Impact Partner of the Year」を受賞することになりました。両社はジェネシスのプラットフォームを活かし、顧客のユニークなニーズに合わせたソリューションを提供することで、共感性を持ったカスタマーエクスペリエンスの実現を有効的にサポートしてきました。

2022 年会計年度中、ジェネシスの顧客企業の 7 割以上はパブリック API を利用し、顧客接点の高度化を望むユニークなニーズに対応する体制を整えました。パートナーは、これらのユニークなニーズと課題を解決するインテグレーションやアプリケーションを特定し、ビジネス成果を生み出すのに最も重要な存在となっています。2022 年会計年度において、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。

「パートナーコミュニティはアジア太平洋でジェネシスのエクスペリエンス・オーケストレーションのビジョンを実現し、全ての顧客接点において真のパーソナライゼーションと共感を持ったエクスペリエンスを共同で提供するものです。今回、強力なテクノロジー・エコシステムによって果たしている開発・戦略パートナーCX の向上と業界におけるイノベーションと貢献、お祝い申し上げます。」と、ジェネシス、チャネル & アライアンスのバイスプレジデントの George Aprane は話しています。

「今後、ユニークなパートナー中心のオファリングと各市場におけるパートナーの差別化を促進する施策で、引き続きパートナー及びカスタマーにとって最良のビジネス価値を提供していきたいと考えています。」と Aprane は話しています。

AppFoundry エコシステムの利活用

[Genesys AppFoundry](#) は業界でカスタマーエクスペリエンス・ソリューションに特化した最大のマーケットプレイスとなります。カスタマーに AI、デジタル、WEM 機能を提供する 500 以上のアプリケーションを提供する場として、その目的はジェネシスの全てのプラットフォームに対応したソリューションを一箇所に集約し、有効的なマーケットプレイスを築き上げることです。AppFoundry に参加することは、あらゆる組織がジェネシスのパートナーとして、ユーザーニーズを解決した上でカスタマーエクスペリエンスを向上させ、新たなオーディエンスにリーチする機会となります。

Genesys アジア太平洋パートナーアワード 2022 年会計年度 - 受賞企業一覧:

- APAC Partner of the Year: 日本電気株式会社
- APAC Marketing Impact Partner of the Year: 富士通株式会社
- Japan Partner of the Year: グローバル・タンク株式会社
- India Partner of the Year: CS Infocomm Pvt Limited.

- Australia Partner of the Year: Nexon Asia Pacific
- New Zealand Partner of the Year: Spark New Zealand
- Greater China Partner of the Year: eSOON China Limited.
- Korea Partner of the Year: GS Neotek
- SEA Partner of the Year: PT Phincon
- APAC Migration Partner of the Year: QPC
- APAC New Partner of the Year: Customer Driven Solutions / Beyond CX
- APAC Cloud Partner of the Year: Telstra
- APAC Disruptor Partner of the Year: Tata Communications Limited.

「APAC Virtual Partner Conference 2022」に引き続き、ジェネシスは日本で「Partner Executive Summit Japan 2022」を開催し、日本で Experience as a Service 市場の拡張に貢献したローカル・パートナーの成果を評価しました。

Genesys 日本パートナー・エグゼクティブ・サミット・アワード 2022 年会計年度 - 受賞企業一覧

- Partner of the Year (日本): 日本電気株式会社
- Cloud Partner of the Year (日本): 富士通株式会社
- Disruptor Partner of the Year (日本): グローバル・タンク株式会社

「パートナー企業は、ユーザー企業が抱えている様々なビジネス課題の解決に向けて、テクノロジーをベースにした解決策を提案しています。デジタルトランスフォーメーションの推進が日本の企業における大きな目標となる中、引き続きパートナー・エコシステムを強化し、パートナーと共に共感的でパーソナライズされたデジタルファーストのカスタマーエクスペリエンスを提供していきたいと考えています。」とジェネシスクラウドサービス株式会社、パートナー・アライアンス営業本部 本部長の橋村信輝は話しています。

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、毎年数百億件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。

©2022 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

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