

ジェネシス、フロスト&サリバンの年次フロストリーダーレポートで、 リーダーにランクイン

ジェネシスは、すべての顧客と従業員のエクスペリエンスに共感をもたらす技術的能力に基づいて、
クラウド・コンタクトセンター市場のリーダーとして評価

ジェネシスは、優れたクラウドおよびデジタル機能で、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋、ラテンアメリカの
地域を席巻し、イノベーションで第1位を獲得

東京 - 2022年5月24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、[フロスト&サリバンの地域クラウドコンタクトセンターのレポート](#)^[1]において、成長性と革新性が世界的に認められたことをお知らせします。ジェネシスは、その優れたクラウドおよびデジタル機能により、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋、およびラテンアメリカ地域で最高のリーダーシップランキングを獲得しました。このクラウドコンタクトセンター(CCC)レポートシリーズでは、テクノロジー開発ロードマップと効果的な市場開拓戦略に基づき、トップクラスのプレーヤーの成長性、革新的リーダーシップ、注目すべき成果、成功の見通しを分析しています。

現在、企業は新たなデジタル世界において顧客や従業員との継続的な関係構築に取り組んでいます。このリーダーシップランキングにおいて、ジェネシスが共感に基づき差別化されたエクスペリエンスをオーケストレートし、企業が顧客からの信頼とロイヤルティの構築に貢献するテクノロジーとエコシステムを備えている事が証明されました。ジェネシスは、様々なグローバルレポート上の成長と革新のリーダーとして、Genesys Cloud CX™と Genesys Multicloud CX™のソリューションを通じ、あらゆる規模の組織に比類のない可能性、信頼性、柔軟性を提供し、ブランドが最新の人工知能(AI)、デジタル、ワークフォースエンゲージメント管理、分析およびレポートの革新にアクセスできるようになっています。

「クラウド・コンタクトセンター市場は非常に競争が激しく、過去5年間で多くの変化を遂げていますが、ジェネシスは業界イノベーションの最上層に立っています。」とフロスト&サリバンの顧客体験プラクティスのグローバルVPであるAlpa Shah氏は述べています。「ジェネシスはクラウド企業への移行を遂げ、社内の研究開発の取り組みを十件以上の買収で補い、クラウドベースのオファーリングを完成させました。」

「顧客と従業員のエクスペリエンスがオーケストレーションされた新時代に入力する中、ジェネシスは Experience as a ServiceSM市場を牽引する立場にあります。」とジェネシスのアジア太平洋のシニア・バイスプレジデント兼ゼネラル・マネージャーである Assaf Tarnopolsky は述べています。「豊富なエコシステム、グローバルなリーチ、そしてイノベーションによって、ジェネシスはお客様に比類のない規模でシームレスなエクスペリエンスを提供することを支援しています。」

フロストのリーダーレポートには、ジェネシスの強みが記載されています。アジア太平洋地区のレポートにおけるジェネシスの強みは、以下の通りです。

- クラウドの採用の加速、新規および拡大した顧客取引、および大企業のクラウドセグメントによって支えられている高成長
- Pointillist、Exceed.ai、Bold360 の買収により、すべての顧客体験に共感をもたらす能力に加えて、会話型 AI、ダイナミックなナレッジ基盤、直感的なオペレーター体験などのデジタル機能を強化
- 地域内での取組をさらに加速できるよう、エグゼクティブ・リーダーシップ体制を強化し、クラウド・ビジネス成長の拡大、新たな市場と開拓及び戦略的なパートナーシップを促進
- Adobe、Microsoft、AWS、Google Cloud、Zoom などの主要クラウドリーダーとのクラウド採用を加速するための進化するパートナーエコシステム。アジア太平洋での同社の新しいクラウドとサブスクリプション契約数の割合は、2021 会計年度の新規契約総数の約 25%に増加

- 幅広いソリューション、知見、デジタルの実行能力、AI 駆動のソフトウェア機能、そしてローカルサポートによるクラウド・コンタクトセンタープロバイダーのリーダー的な立場に立っています。ジェネシスは、デジタル及び AI に特化したビジネスユニットをローンチすることで、お客様に最先端の技術トレンド及び AI に基づいたデジタル・イノベーションを提供

詳細については、最新のクラウド・コンタクトセンターレポートをダウンロードしてください：

- [Frost Radar™: 北米企業クラウドコンタクトセンター市場](#)
- [Frost Radar™: サービス市場としてのヨーロッパコンタクトセンター \(CCaaS\)](#)
- [Frost Radar™: アジア太平洋クラウドコンタクトセンターサービス](#)
- [Frost Radar™: ラテンアメリカのクラウドコンタクトセンター市場](#)

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ン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

[1]FROST RADAR™: 北米企業クラウドコンタクトセンター市場 2021、2021 年 5 月 25 日公開

Frost Radar™: ラテンアメリカクラウドコンタクトセンター市場 2021、2021 年 8 月 18 日公開

Frost Radar™: アジア太平洋クラウドコンタクトセンターサービス 2022、2022 年 3 月 11 日公開

Frost Radar™: サービス市場としてのヨーロッパのコンタクトセンター (CCaaS) 2021、2022 年 3 月 3 日公開