

2023年3月14日 [日本語訳]

ジェネシス、2023 会計年度の好業績を発表

Genesys Cloud CX の売上げ高は前年比約 50%の成長で、売上高 20 億ドルを突破

サンフランシスコ – 2023年3月7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、2023 会計年度(2022年2月1日から2023年1月31日まで)のハイライトを発表しました。2023 年度もジェネシスは好調な勢いを維持し、売上高は 20 億米ドルを突破しました。Genesys Cloud CX™プラットフォームは市場シェアをさらに拡大し、売上高は前年比約 50%増の 8 億米ドル超、第 4 四半期には過去最大の新規受注件数を達成しました。ジェネシスは、2022 年の [Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service \(CCaaS\)](#)ⁱにおいて、その実行能力とビジョンの完全性からリーダーに選出されたのに加え、[Gartner Critical Capabilities](#)ⁱⁱレポートにおいて、5 つのユースケースのうち 3 つで 1 位を獲得しました。

「不確実性の高い現在の経済下において、顧客や従業員のロイヤルティを獲得し、最終的に利益につなげるために、エクスペリエンスの重要性が高まっています。デジタル化が進む状況において、人が介さない取引を個人的なつながりに転換する、ジェネシスの業界をリードするエクスペリエンス・オーケストレーション・ソリューションを、企業はゲームチェンジャーとなると見ています。Genesys Cloud CX プラットフォームは、企業や組織が顧客と従業員の体験を革新し、共感的でパーソナライズされた体験を大規模に提供することを可能にする柔軟性と流動性を提供します。オールインワン・プラットフォームとして、企業や組織が人々とつながり、リアルタイムデータを統合し、プロアクティブでパーソナライズされたエンゲージメントを最適化し、その結果、ロイヤルティを差別化要素へと変革、そして進化させる能力を備えています。」と、ジェネシスの CEO 兼会長であるトニー・ベイツは話しています。

ジェネシスの 2023 会計年度における主なハイライト

- 売上高が 20 億米ドルを突破
- Genesys Cloud CX の売上げ高は 8 億米ドル以上、前年比約 50%増
- 北米以外の地域の売上高が約 45%
- Genesys Cloud CX の第 4 四半期における純収益維持率は 120%以上
- 100 万米ドル以上の年間経常収益 (ARR) の顧客数が 400 社以上 (うち 200 社は Genesys Cloud CX のユーザー企業)
- Genesys Cloud CX の上位 50 社の平均利用エージェント数は約 8000 人と前年比で約 30%増加
- Genesys Cloud CX ソフトウェアの売上総利益率が 80%以上に到達
- 調整後 EBITDA マージンが 20%中盤、現金および現金同等物が 5 億米ドル以上となるなど、高い収益性と流動性を実現ⁱⁱⁱ
- Genesys Cloud CX を世界 12 のコアリージョンと 4 つのサテライトリージョンに拡大。新たにパリ、ジャカルタ、香港の 3 つのサテライトリージョンを開設。Genesys Cloud CX のサービスは、Amazon Web Services (AWS) のリージョンと AWS Availability Zone で展開。

業界からの評価

ジェネシスは、エクスペリエンス・オーケストレーションにおけるマーケット・リーダーシップ、イノベーション、実行力、全従業員のニーズと成長に焦点を当てた職場文化の醸成などが評価され、業界から継続的に評価され様々なアワードを受賞しています。昨会計年度の主な表彰は以下の通りです。

- [The Forrester Wave™「Journey Orchestration Platforms, Q2 2022」](#)^{iv}においてリーダーに認定されたほか、[Omdia Universe「Customer Engagement Platforms, 2022-2023」](#)において、営業、マーケティング、サービスなど、あらゆるタッチポイントと体験をつなぐ上で非常に重要となる、カスタマージャーニーにおけるコンテキスト提供を実現するオーケストレーションとアナリティクス機能が評価
- [IDC PeerScape「Customer Engagement Platforms, 2022-2023」](#)において差別化された AI と自動化機能が顧客の ROI を促進すると評価

- [Frost and Sullivan^{vii}](#) からクラウド・コンタクトセンターのリーダー位置付けられるとともに、全世界においてイノベーションで 1 位を獲得
- [Forrester New Wave™「Conversation Automation Solutions, Q3 2022^{viii}」](#)において、Exceed.ai® を含む、マーケティング、セールス、サービスのユースケースにまたがる包括的な会話型 AI 機能が評価され、リーダーに選出
- 米国、英国、カナダ、アイルランド、日本、ブラジル、フィリピン、インドなど、世界各国で「働きがいのある会社」®に認定。また、インドと英国では「女性のための働きがいのある会社」に選出

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、信頼とロイヤル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。

業績の事前発表について

本プレスリリースに記載されている 2023 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。

©2023 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.

i Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service, Drew Kraus, Steve Blood, Pri Rathnayake, Pankil Sheth, 22 August 2022

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.

ii Gartner, Critical Capabilities for Contact Center as a Service, Steve Blood, Pri Rathnayake, Pankil Sheth, Drew Kraus, 23, August, 2022.

Gartner Disclaimer:

Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in our 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.

This Magic Quadrant was earlier named as Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America and Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe till 2019 Genesys was referred to Interactive Intelligence in the 2015 & 2016 Magic Quadrant report.

iii (1) Adjusted EBITDA represents Earnings before Interest, Taxes, Depreciation & Amortization, plus other adjustments such as one-time expenses, restructuring charges and stock-based compensation expense

iv The Forrester Wave: Journey Orchestration Platforms, Q2 2022, Forrester Research, Inc, Joana de Quintanilla, Paul McKay, June 27, 2022

v Omdia Universe: Customer Engagement Platforms, 2022-23 Report

vi IDC PeerScape: Lessons Learned From Implementing Conversational AI, (IDC #US47715822, June 2022)

vii Frost Cloud Contact Center report series:Frost Radar™: North American Enterprise Cloud Contact Center Market, 2022, published October 28, 2022

Frost Radar™: Latin American Cloud Contact Center Market, 2021, published August 18, 2021

Frost Radar™: Asia-Pacific Cloud Contact Center Services, 2022, published March 11, 2022

Frost Radar™: European Contact Center as a Service (CCaaS) Market, 2021, published March 3, 2022

viii The Forrester New Wave: Conversation Automation Solutions, Q3 2022, Forrester Research, Inc. Jessie Johnson, Steven Casey, Faith Born, Arianne Burnette, September 1, 2022

<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