

2023年3月30日 [日本語訳]

## ジェネシス、Forrester 社のクラウド・コンタクトセンターのレポートで リーダー企業に選出

- AI、ワークフォース最適化、セルフサービス、アウトバウンド機能のクライテリアで Genesys Cloud CX は最高スコアを獲得
- 様々なレポートにおけるリーダーとしての評価が顧客と従業員のロイヤルティを高めるエンド・ツー・エンドのエクスペリエンス・オーケストレーションという強みを実証

サンフランシスコ – 2023年3月27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®はこのほど、「The Forrester Wave™: Contact Center as a Service, Q1 2023」においてリーダーに選出されたことを発表します。レポートにおいて Genesys Cloud CX™プラットフォームは、AI(人工知能)アーキテクチャ、ワークフォース最適化、カスタマーセルフサービスのクライテリアで最高スコアを獲得したほか、アウトバウンド機能では評価対象のベンダーの中で最も高いスコアとなりました。今回の受賞により、ジェネシスは、フォレスターの4つのカスタマーエクスペリエンスに関連したレポートにおいて、リーダーに認定されたこととなります。

コンタクトセンター・アズ・ア・サービス(CCaaS)レポートにおいてジェネシスがリーダーとして位置付けられるのは、The Forrester Wave™: Customer Journey Orchestration Platforms, Q2 2022 および Workforce Optimization Platforms, Q4 2021、The Forrester New Wave™: Conversation Automation Solutions, Q3 2022 に続いての事となります。今回の受賞は、Genesys Cloud CX が、顧客と従業員の期待に応えるために必要な、未来を見据えたビジョン、優れたデジタルインフラ、市場をリードするイノベーションを通じて企業や組織を強化する能力を備えていることを示しています。

「ジェネシスのビジョンは、パーソナライズされた共感性のある体験を企業レベルで実現することによって、企業がロイヤルティを高められるようにすることです。Forrester の様々なレポートにおけるリーダーの評価は、Genesys Cloud CX のデジタルおよび AI 機能が、コンタクトセンターや企業の全ての顧客接点において顧客と従業員の体験をオーケストレーションするために必要な基盤を提供していることを意味しています」と、ジェネシスの Chief Product Officer の Olivier Jouve は述べています。

Genesys Cloud CX は、企業が顧客や従業員とつながる方法を変革そして進化させる能力を備えています。プラットフォームへの需要は、ジェネシスの市場シェア拡大の原動力となっており、[Genesys Cloud CX の売上は前年比で約 50%増加し、2023 年度には総売上 20 億ドルを突破しました。](#)

最新レポート「Forrester Wave: Contact Center as a Service」では、「CCaaS システムは高度な顧客サービスを実用化する」「主要な CCaaS ベンダーは、高度にパーソナライズされた体験を可能にするために、重要な顧客情報を取得し、利用する」としています。

Forrester はジェネシスの戦略を高く評価するとともに、パフォーマンスと製品ビジョンのクライテリアで最高得点に評価しています。レポートにおいて「ジェネシスは幅広い機能を提供するとともに、幅広いビジョンを持っている...その優れたビジョンは、コンタクトセンターの枠を超え、すべての顧客とのインタラクションに適用できる」とコメントされています。

さらに「ジェネシスは、Pointillist®の買収による強力なカスタマージャーニー分析と、ワークフォース最適化の広範なポートフォリオによって、驚異的な機能の広がりを見せている」とされています。

Forrester Wave は、市場のトップベンダーを評価するもので、ラボにおける評価、アンケート、デモ、リファレンスユーザーとのディスカッションから、アナリストは製品の能力を詳細に評価しています。



[「The Forrester Wave™: Contact Center as a Service, Q1 2023」はこちら](#)からご覧ください。

### 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 Service<sup>SM</sup>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](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧ください。

*©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, 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](mailto: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](mailto:alex@vertigo.jp)