

ジェネシス・ジャパン、国内初となる クラウド型サービスプロバイダー契約を KDDI と締結

～ジェネシスのプラットフォームをベースに、KDDI が通信・電話回線からシステム基盤まで網羅する
クラウド型コンタクトセンター・ソリューションを提供開始～

東京、2012年8月22日—ジェネシス・ジャパン株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長:和智英樹)はこのほど、KDDI 株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長:田中孝司)と、ホステッド・マネージドサービスプロバイダー契約を締結しました。ホステッド・マネージドサービスプロバイダー契約とは、ジェネシスのソフトウェア・ライセンスを従量制の月額単位で提供する新たな契約形態で、通信キャリアなどのジェネシスのパートナー企業がクラウド型のサービス提供を行うビジネスモデルをサポートするものです。利用者は月額単位のサービスという形でジェネシスのソリューションを利用できるようになります。通信事業者とのサービスプロバイダー契約は、今回が国内初のケースとなります。

現在、コンタクトセンターのシステムは、他の IT システムと同様、自社の管理下の設備にシステムを配備するオンプレミス型のシステムから、必要に応じてシステムを利用するオンデマンド化、クラウド／SaaS 型などサービス利用への移行が進んでいます。背景には、IT 資産のノンアセット化やコストダウン、柔軟なサービスを提供するためのシステム立ち上げ時間の短縮、マルチサイト展開における柔軟性、データセンターへのシステム配備による BCP の実現などがあげられます。今年7月に発表されたリックテレコム社刊「コールセンター白書」の最新調査結果によると、調査対象となった215社のうちクラウドサービスについては「すでに活用している」もしくは「リプレースの際、積極的に検討した」という企業が32%を占めるまでに浸透。これらの企業のうち、導入及び検討したクラウド機能として、PBX や CTI などの基盤システムと回答する企業が50%を占めていました。ジェネシスと KDDI は協力して、日本においても今後、更なる拡大が予想されるクラウド型コンタクトセンター・ソリューションでの案件獲得を目指します。

今回の契約により、KDDI は、同社の通信・電話回線サービスに、ジェネシスをベースにしたコンタクトセンター・システム基盤をユーザーのニーズに応じてアドオンし、コンタクトセンターに必要とされる要素をすべて網羅した一気通貫したクラウド型のソリューションの提供が可能となります。すでに同社では、インバウンド向けコンタクトセンター・ソリューション(ルーティング・レポーティング機能)の提供を開始し、ユーザー企業での稼働もスタートしており、将来的には、Eメール、ソーシャルメディア、バックオフィス業務連携など、ジェネシスのカスタマーサービス・ソリューションのサービスメニューに追加していきます。

ジェネシス・ジャパン、代表取締役社長の和智英樹は以下の通り、コメントしております。
「KDDI 様と国内初となるホステッド・マネージドサービスプロバイダー契約を締結したことは、ジェネシスをご利用いただくユーザー企業様に、より幅広いシステムの選択肢を提供することとなります。各社のカスタマーサービス戦略に沿って、コスト、スピード、スケーラビリティの面からオンプレミスやクラウドを

比較し、最適なソリューションが導入できるようになります。ジェネシスでは、柔軟性を高めた高度なソリューションをユーザー企業様に提供してきます。」

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 2000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

Join the Conversation: 

KDDI の法人向けサービスについて

<http://www.kddi.com/business/index.html>

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

ジェネシス・ジャパン株式会社 チャンネル営業本部 李

Tel: 03-6361-8000(代表) Fax:03-3492-5731

E-mail: Hiroyasu.lee@genesyslab.com

<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・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax:03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com