

ジェネシス、2023 年度 Gartner®マジック・クアドラント™において 9 年連続でコンタクトセンターサービスのリーダーに位置付け

- ・実行能力において最も高く位置付け
- ・クリティカル・ケイパビリティ・レポートにおいても 5 つのユースケースのうち 3 つで最高評価を獲得

サンフランシスコ – 2023 年 8 月 9 日 – 人工知能 (AI) を活用したエクスペリエンス・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、米国ガートナー社の「2023 Gartner® [Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service](#)」において、実行能力とビジョンの完全性を評価され、リーダーに位置付けられたことを発表します。ジェネシスがリーダーとして認められたことは 9 回目となります。

ガートナーは、ジェネシスを実行能力において最も高く評価しました。API ファーストのクラウドプラットフォームである Genesys Cloud CX プラットフォームが世界中で幅広く利用であること、グローバルなパートナーや開発者のエコシステムの充実、高度な AI、デジタル、ジャーニー分析、自動化、ワークフォース・エンゲージメント管理機能を備えていることが評価の要因としてあげられます。

「AI をベースにした単一の統合エクスペリエンス・オーケストレーション・エンジンである Genesys Cloud CX によって、数多くの企業が顧客と従業員のロイヤルティを高め、ビジネスの成功を達成しています。ジェネシスは、あらゆる体験のパーソナライズと調整に必要な機能とイノベーションを一貫して提供するとともに、消費者の期待の変化に合わせて進化できるように企業をサポートします。」と、ジェネシスの最高製品責任者である Olivier Jouve は述べています。

ジェネシスはさらにガートナーのクリティカル・ケイパビリティ・レポートにおいても、業務量の多い顧客向けコールセンター、顧客エンゲージメントセンター、グローバル・コンタクトセンターのユースケースで最高スコアを獲得しました。5 つのユースケースのうち 3 つで最高のランクを獲得するとともに、残り 2 つのデジタル・カスタマーサービスセンターとアジャイル・コンタクトセンターにおいても 2 番目に高いランクを獲得しました。規模、複雑性、地域を問わず、様々な企業のニーズをサポートできる能力がすべてのユースケースにおいて評価された理由として考えられます。

「今回の受賞は、確立された顧客およびパートナーとの関係、グローバルな展開、イノベーションのスピード、そして Genesys Cloud CX プラットフォームのセキュリティ、拡張性、信頼性が評価された結果だと考えています。ジェネシスの市場リーダーシップとプラットフォームの急速な成長は世界中のあらゆる規模や業種の企業において、ビジネス成果を促進する人を中心としたイノベーションを通じ、ジェネシスが顧客と従業員のエクスペリエンスをつなげてきたことを証明しています。」と、Jouve は述べています。

先進の AI をベースにしたエクスペリエンス・オーケストレーションにより、Genesys Cloud CX は会話型、予測型、生成型 AI を融合し、適切かつシームレスにパーソナライズされた体験の大規模な展開をサポートします。現在、Genesys Cloud CX は全世界で 5000 社以上が利用し、12 のコア・リージョンと 4 のサテライト・リージョンを通じて提供し、今後もより多くの地域への拡大を予定しています。

さらに、Genesys Cloud CX は FedRAMP の認可を受けており、700 以上のグローバルエコシステムメンバー、350 以上の Genesys AppFoundry®マーケットプレイスのパートナー、そして 5,000 以上のアクティブな開発者によって支えられています。

*1 ガートナーはリーダーを「幅広い顧客サービスの能力を強力にサポートし、現地の営業およびサポート体制を持つことで多国籍の企業に対応できるサプライヤー」と説明しています。また、リーダーは「チャネルパートナーを通じて顧客にサービスを提供し、強力なブランド認知を持っており、これにより顧客の需要に応じて大規模な導入ペースや上平均の市場成長を達成しています。また、既存のマーケットプレイスを通じたパートナーとの統合を含む、複雑な展開などさまざまなレベルをサポートできる利点も持っています。」と定義しています。

ガートナー免責条項

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

ガートナーは、ガートナー社の登録商標およびサービスマークであり、Magic Quadrant は、Gartner, Inc. および/またはその関連会社の米国および国際的な登録商標です。これらは許可を得て使用されています。著作権は保留されています。

出典:

[Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Drew Kraus, Steve Blood, Pri Rathnayake, Pankil Sheth, 2023 年 8 月 7 日](#)

[Gartner Critical Capabilities for Contact Center as a Service, Steve Blood, Drew Kraus, Pankil Sheth, Pri Rathnayake, 2023 年 8 月 7 日](#)

ジェネシスは、2016 年と 2015 年のレポートで「*Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America*」において「*Interactive Intelligence*」として認識されました。ジェネシスは、2016 年に *Interactive Intelligence* を買収しました。

2020 年のレポートでは、「*Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America*」という名称が「*Magic Quadrant for Contact Center as a Service*」とされました。

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、毎年数百億件以上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・テクノロジーのパワーによって、企業は共感性の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するジェネシスのビジョンである Experience as a Service® を大規模に実現できます。ジェネシスを利用することで、企業はハイパー・パーソナライズした顧客体験をプロアクティブかつ予測的に提供するとともに、マーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーにおけるすべてのチャネルにおいて顧客とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性とエンゲージメントを向上させることができます。バックオフィスのテクノロジーを最新の収益に直結するエンジンに変換することで、ジェネシスは顧客の信頼とロイヤルティを育む真の関係性構築を実現します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Cloud EX, GCXNow 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(カーツメディアワークス内)

大木・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp