

Genesys Cloud CX、24年度第1四半期に 年間経常収益10億ドルを突破

クラウド・エクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームに対する
強い需要がジェネシスの市場シェア拡大を牽引

サンフランシスコ — 2023年6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、Genesys Cloud CX™ プラットフォームの年間経常収益（ARR）が10億ドルを突破したことを発表しました。このマイルストーンの達成は、1億ドルのARRを突破してからわずか4年足らずでの達成となります。Genesys Cloud CXの第1四半期（2023年2月1日～4月30日）のARRは前年同期比45%以上の伸びを示すととも、市場シェアの拡大も続け、同期間に最も近いCCaaS（Contact Center as a Service）の競合他社を上回るペースで成長しています。

「ブランド力の高い企業は、優れたビジネス成果は優れた顧客体験に根ざしていることを理解しています。私たちのビジネスの勢いは、パーソナライズされた共感性のある体験を大規模に実現するという私たちの戦略が多くの人の心に響いていることを証明しました。世界中の企業がジェネシスと提携し、顧客と従業員のエンゲージメントを定義するロイヤルティの新しい基準を作ろうとしています。Genesys Cloud CXによって、私たちは次の章を書くだけでなく、継続的なイノベーション、最新のAIを搭載したオーケストレーションを通じて未来の体験を提供しようとしています。そしてそれは、あらゆる規模や業界の何千ものお客様から信頼されています。」と、ジェネシスの最高経営責任者（CEO）兼会長のTony Batesは話しています。

当四半期において、セグメントや地域を問わず、Genesys Cloud CXに対する大きな需要が見られました。新規顧客としては、Fortune 100の物流会社やNICE社や他のベンダーをリプレースしてコンタクトセンターをGenesys Cloud CXに統合した米国の大手保険会社、欧州の自動車保険会社などが挙げられます。また、エクスペリエンス・オーケストレーション機能を拡張したFortune 100の小売業者や、ハイブリッドクラウドからGenesys Cloud CXへと移行したFortune 100の保険・退職金口座のプロバイダーなど、既存顧客との関係も深まりました。これらの大企業向け案件に加え、当四半期の新規顧客の75%以上が中小企業（SMB）および中堅市場向けのセグメントでした。

主な成果は以下の通りです：

- ヘルスケア分野におけるGenesys Cloud CXの売上が前年比で80%以上増加。ジェネシスは世界のヘルスケアプロバイダーの上位10社のうち6社にサービスを提供
- 金融サービスにおけるGenesys Cloud CXの売上が前年比で50%以上増加。ジェネシスは世界の金融サービスプロバイダー上位10社のうち8社にサービスを提供
- Genesys Cloud CXを利用している上位50社は、プラットフォーム上で平均8,000人以上のエンゲージメントが利用し、前年比で約30%増加

Genesys Cloud CXの需要は、今年リリースされた新たな生成AI機能や、会話の自動化、エージェント支援、会話インテリジェンス、ワークフォース・エンゲージメント管理、予測的エンゲージメントとルーティングといったAI機能を包括的に提供するGenesys AIに対する顧客からの関心によってさらに加速しています。

今四半期におけるAI分野の主な実績は以下の通りです。

- 会話型および予測型の人工知能（AI）ソリューションの売上が前年比で3倍以上に成長
- AIネイティブソリューションを3つ以上利用しているお客様数は、前年比で約9倍に増加
- デジタルボイスとボイスボットを導入するお客様は、前年比で約110%増加

ジェネシスは、カスタマーエクスペリエンス（CX）業界のリーダーに引き続き位置づけられており、最近ではフォレスター社の「The Forrester Wave™」でリーダーに選出されました。Genesys Cloud CXプラットフォームは、AI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

ビスやアウトバウンド機能の基準でも最高得点を獲得しました。今回の受賞により、ジェネシスは、同社が掲げる4つのカスタマーエクスペリエンスの優先順位において、全てリーダーに選出されました。

さらに、ジェネシスは従来の業績に加えて、環境・社会・ガバナンス（ESG）の業績も主要な成功指標の一部としています。同社の第1四半期における注目すべきアップデートは以下の通りです：

- ジェネシスの女性リーダーの代表は、30%の基準値を超えました。これは、2020年に Diversity, Equity and Inclusion (DEI)プログラムを正式に設立して以来、グローバルの従業員全体の女性リーダーの割合が23.8%増えたこととなります。
- ジェネシスは、女性や社会的地位の低いグループの昇進速度を高めることを目的としたダイバーシティアクセラレータプログラム（DAP）の試験運用を開始しました。
- この四半期の従業員エンゲージメント調査の結果、インクルージョン・スコアは84となり、ジェネシスのグローバル従業員から、インクルージョンと帰属に関する取り組みが正しい方向に向かっていることが示されました。
- ジェネシスは、サステナビリティが重要な選択基準となった入札案件で3,000万ドル以上を受注しました。
- Genesys Cloud CXを使用した慈善団体のお客様向けに約1,500万件のエクスペリエンス・オーケストレーションを支援しました。

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700億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®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をご覧ください。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Engage, 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.

<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