

報道関係者各位

2025 年 10 月 29 日

ジェネシス、米国 IDC MarketScape Worldwide General-Purpose Conversational AI 2025 レポートでリーダーに選出

～幅広いソリューション提供とオムニチャネル機能が高評価～

サンフランシスコ — 2025 年 10 月 8 日 — 人口知能（AI）を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションにおけるグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシス®は、米国の ICT 専門調査会社である IDC が発行した汎用対話型 AI に関する調査レポート「[IDC MarketScape™: Worldwide General-Purpose Conversational Artificial Intelligence 2025 Vendor Assessment \(doc #US52972625, September 2025\)](#)」において、リーダー企業として認定されました。継続的に獲得している AI 分野における世界からの高評価は、組織の AI 活用の成熟度を高め、顧客および従業員体験を総合的に管理・最適化する「Genesys Cloud™」プラットフォームの強みを示すものだと考えています。

この度の「IDC MarketScape: Worldwide General-Purpose Conversational AI Platforms 2025 Vendor Assessment¹」における認定により、ジェネシスはわずか 2 年間で 4 度目のリーダー²³⁴ 評価を獲得しました。こうした継続的な評価は、ジェネシス独自の AI 機能、迅速な AI 推進力、そして企業の AI 導入を確実に支援してきた実績を示すものです。

IDC MarketScape¹は、次のような企業にジェネシスを検討するよう推奨しています。

「クラウドベースのエンタープライズ向け対話型 AI プラットフォーム をお探しの場合は、ジェネシスを検討すべきです。このプラットフォームは、顧客体験と従業員体験の両方に対応し、AI エージェント構築、Agent Copilot、自動応答による自己解決、自動アウトリーチ、予測コールルーティングなどの機能を提供します。ジェネシスの幅広い機能は、さまざまな業界の AI 活用コンタクトセンターだけでなく、営業やマーケティングなどの他のユースケースにも適しています。」

真のエージェント・オーケストレーション（調整・管理）を実現するには、企業は信頼性が高く、成果につながる体験を提供できる高度な対話型 AI を必要としています。しかし、多くの組織は AI 活用の成熟度に課題を抱えており、イノベーションを大規模に展開する能力が制約されています。Genesys Cloud は、独自のエージェント主導型 AI、対話型 AI、生成 AI、予測 AI を

ひとつのプラットフォームに統合することで、このギャップの解消を支援します。

IDC MarketScape¹は、ジェネシスの以下の強みが挙げられています。

- **幅広いソリューション:**「ジェネシスは、カスタマーサポート、従業員エンゲージメント、営業、マーケティング向けに、対話型 AI をはじめとする幅広い AI 機能を提供しています。また、顧客が現状に最適な機能を理解し、AI 活用の成熟度を高めるためのステップを示す AI 成熟度モデルも提供しています。」
- **オムニチャネル機能:**「顧客はジェネシスのオムニチャネル機能を高く評価しており、単に複数チャネルをサポートするだけでなく、クロスチャネルでの可視性や洞察を実現している点が優れていると報告しています。ユーザーは、Genesys Cloud CX プラットフォーム上で幅広い顧客データを一元管理・活用できる点、そしてオムニチャネル機能の統合や操作のしやすさを特に評価しています。」

■IDC の対話型 AI リサーチ・マネージャー、Hayley Sutherland（ヘイリー・サザーランド）氏のコメント

「エージェント・オーケストレーションは、ユーザーの意図を安全かつ信頼性の高い行動に変換するための適切なガードレールとエンタープライズ統合を備えた、実績ある対話型基盤に依拠しています。Genesys Cloud プラットフォームは、これらの要素を統合することで、企業が顧客体験を向上させ、AI イノベーションを自信を持って推進するために必要な一貫性、スピード、コンプライアンスを提供します。」

■ジェネシスのチーフ・プロダクト・オフィサー、Olivier Jouve（オリヴィエ・ジューブ）のコメント

「対話型 AI は、新世代のインテリジェントな体験への入り口です。自律的かつ協調的な AI エージェントがビジネス運営の中心となる中で、信頼が築かれ、インサイトが得られ、成果が形づくられる場は、他でもない『会話』にあります。IDC MarketScape で継続的に評価されていることは、Genesys Cloud AI が、企業に知見と指針を提供し、責任ある方法で対話を拡張し、それを顧客と従業員に持続的な価値をもたらす体験へと変える力を強化していることを示すものだ、と、私達は確信しています。」

今回の認定は、ジェネシスが「[IDC MarketScape: Worldwide Front-Office Conversational AI Software 2024 Vendor Assessment](#)」² および「[IDC MarketScape: Worldwide General-Purpose Conversational AI Software 2023 Vendor Assessment](#)」³ でリーダーに認定されたことに続くものです。さらに、ジェネシスは「[IDC MarketScape: Worldwide Conversational](#)

[Intelligence and Analytics 2024 Vendor Assessment](#)」⁴においてもリーダーとして位置づけられました。

¹[IDC MarketScape: Worldwide General-Purpose Conversational Artificial Intelligence Vendor Assessment, 2025](#)

²[IDC, IDC MarketScape: Worldwide Front-Office Conversational AI Software 2024 Vendor Assessment, Doc #US51955724, March 2024](#)

³[IDC, IDC MarketScape: Worldwide General Purpose Conversational AI Software 2023 Vendor Assessment, Doc #US49988023, November 2023](#)

⁴[IDC, IDC MarketScape: Worldwide Conversational Intelligence and Analytics 2024 Vendor Assessment, Doc #US52047824, December 2024](#)

IDC MarketScape について

IDC MarketScape は、特定の市場における ICT サプライヤーの競争力を総合的に評価するためのベンダー分析モデルです。調査には、定量的および定性的な基準に基づく厳密な採点手法を採用しており、その結果を各ベンダーの市場での位置づけとして、ひとつのグラフィックで示します。IDC MarketScape は、ICT ベンダーの製品・サービス、実行力、戦略、そして現在および将来の市場での成功要因を多角的に比較・評価できる明確なフレームワークを提供します。このフレームワークにより、IT ユーザーは既存および候補となるベンダーの強みと弱みを包括的に把握し、テクノロジー導入に関するより的確な意思決定を行うことができます。

ジェネシスについて

ジェネシス® は、最高のカスタマーエクスペリエンスと従業員体験を創出するために、世界中の 8,000 を超える企業を支援しています。Genesys Cloud™ は、エージェント AI を中核に据えた AI 駆動の「エクスペリエンス・オーケストレーション」プラットフォームであり、企業全体の人・システム・データ・AI をつなぎます。その結果、企業は顧客ロイヤルティや成長、リテンションを推進すると同時に、人と AI のワークフォースを横断して業務効率とチームワークを高めることができます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

© 2025 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud、Genesys Cloud CX、GCNow、Experience as a Service、Radarr および AppFoundry は、Genesys の商標、サービスマークおよび/または登録商標です。その他の会社名およびロゴは、各社の登録商標または商標である場合があります。