



報道関係者各位

2025年12月16日

ジェネシス、Genesys Cloud AI の堅調な企業導入が

2025年8月～10月期の成長を牽引

- ・Genesys Cloud の年間経常収益（ARR）は 24 億ドルに迫り、前年同期比 30%超の成長を達成
- ・Genesys Cloud AI の年間経常収益（ARR）は、同期間に Genesys Cloud ARR の 2 倍超の成長率を記録



サンフランシスコ—2025年12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クラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチャー、以下「ジェネシス」）は、2026会計年度第3四半期（2025年8月1日～10月31日）において、引き続き力強い成長を達成しました。Genesys Cloud™ プラットフォームの年間経常収益（ARR）¹は、当四半期に約 24 億ドルに達し、前年同期比で 30%以上の成長を遂げました。企業からの堅調な需要を背景に、Genesys Cloud は ARR が 100 万ドルを超える顧客企業数が 500 社以上となりました。また、第2四半期に 2 億 5,000 万ドルを超えた Genesys Cloud AI の ARR は、その勢いを維持し、前年比の成長率は Genesys Cloud 全体の ARR の 2 倍以上を記録しました。さらに、前四半期の成長率からも加速しています。



企業が、人、データ、システムをつなぐエクスペリエンスをオーケストレーションするために AI の活用を急速に進める中、Genesys Cloud は、効率性とロイヤルティの双方を高める上で中心的な役割を果たしています。広範なエージェンティック AI のイノベーションが過去最高の導入を牽引し、Genesys Cloud の利用者数は 200 万人を超える、世界中で最高の顧客体験（CX）の実現に寄与しています。加えて、ジェネシスは大手公共機関との間で、AI コンポーネントを含む契約拡張の一環として、1,000 万ドル規模（8 枠台）の年間契約額（ACV）となる大型契約を獲得しました。

ジェネシスのトニー・ペイツ会長兼最高経営責任者（CEO）は、下記のように述べています。

「企業が自動化から真のエクスペリエンス・オーケストレーションへと移行する中、ジェネシスは、企業が顧客をより深く理解し、関与し、サービスを提供できるよう支援する責任あるエージェントティック AI の基準を確立しています。私たちは、共感とインテリジェンスに基づいたエクスペリエンスを通じて、企業がより強い信頼関係を築き、成長を実現できるよう支援することに注力しています。ジェネシスは、エクスペリエンスを基軸とする経済において成功へと導く、信頼できるパートナーとして尽力してまいります。」

2026 年度第 3 四半期の主なハイライト：

- レガシー技術からの移行と新機能の拡張が進む中、当四半期の Genesys Cloud の収益は、会社全体の 80% を占めるに至りました。
- Genesys Cloud の純収益維持率（NRR）²は引き続き 120% を上回り、顧客企業との強固な関係と、企業が同プラットフォームを通じて得られる価値が拡大していることを示しています。
- Genesys Cloud Agent Copilot の企業への導入が進む中、本テクノロジーによってサポートされている従業員数は前年同期比で約 5 倍に増加しました。従業員の業務効率化と、より共感性のある体験の提供に向けて、企業が AI への投資を一段と拡大していることを示しています。
- 2025 年 3 月の提供開始以降、Genesys Cloud Supervisor Copilot は 500 社以上に採用され、顧客体験の最適化に向けて、スーパーバイザーがチームを管理・評価・支援する方法を変革しています。
- 当四半期のセルフサービス対話件数は前年同期比ではほぼ 2 倍となり、7 億件を超えました。消費者の効率的でパーソナライズされたエクスペリエンスへの需要が高まる中、数百社がすでにジェネシスのパーソナル・エージェントを導入しています。



- 当四半期に参照されたナレッジ記事は 12 億件を超え、前年同期比で 2 倍となりました。Genesys Cloud AI を活用し、顧客と従業員にリアルタイムで関連情報を提供する企業の動きが表れています。
- 業界をリードするネイティブ AI を基盤に、当社は [Scaled Cognition 社との提携](#)を発表しました。これにより、新たな大規模アクションモデル (LAMs) を CX ワークフロー向けに Genesys Cloud と統合し、顧客が信頼できる「エージェンティック体験」を提供する組織の能力をさらに強化します。

世界のつながりを変革する Genesys Cloud

世界中の企業が、Genesys Cloud の AI を活用したオーケストレーションにより、顧客体験と従業員体験の再構築を加速しています。BYU-Idaho、NY Metropolitan Transportation Authority、NYC Housing Authority、Valley Strong Credit Union、Petrobras、AlonOS、Probe CX をはじめとする多くの企業・団体が、Genesys Cloud を活用することで、これまでにない効率性、ロイヤルティ、成長の実現という恩恵を受けています。主な成功事例は以下のとおりです。

- グローバルなトラベルマネジメント企業である **BCD Travel** は、約 7,000 名の担当者を Genesys Cloud へ移行し、コンタクトセンター業務を変革しました。単一の AI 搭載エクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームにより、世界各地で一貫した対応を実現し、対応時間の 11% 削減、33% の通話を希望する担当者ヘルーティングすることに成功しました。顧客満足度と従業員満足度の双方で大きな改善が見られています。
- Empathy Health Tech** は、Genesys Cloud を音声・SMS・メールで活用し、過去 1 年間で 200 万件以上のパーソナライズされたタッチポイントに対応し、22,000 件を超える予約調整を実現しました。Medicaid (メディケイド、米国の低所得者向けの公的医療保険) 対象者への支援向上に取り組む同社は、Genesys Cloud AI を活用し、コミュニケーションの強化とスケジューリングの効率化を進めることで、担当者がより付加価値の高い、思いやりのある対話に注力できる体制を整えています。こうしたサービス拡大の成果を踏まえ、同社はケアの格差解消と生活の質向上というミッションの推進に向け、AI 活用をさらに広げていく予定です。
- Grupo Saesa** は、Genesys Cloud 上の AI 搭載バーチャル・エージェントを活用することで、対応時間を 10% 削減し、セルフサービス完結率の向上を実現しました。あらゆるタッチポイントのデータを連携し、高度な AI、自動化、アナリティクスを活用することで、より迅速で的確な顧客体験を提供しています。



- **M&T Bank** は、Genesys Cloud の導入により、1通話あたりのコストを 11% 削減し、通話切断率を 80% 低減しました。デジタルエンゲージメント、インバウンド／アウトバウンド対応、アナリティクス、予測分析を統合した環境で AI と自動化を活用することで、業務効率と信頼性を高め、卓越した顧客体験を提供するためのよりインテリジェントな基盤を構築しています。
- **Rochester Regional Health** は、Genesys Copilot の活用を含む AI 導入を加速し、平均対応時間を 20 秒以上短縮しました。通話・メッセージ・メール・チャットのデータを統合し、ナレッジエコシステムを強化することで、患者とスタッフ双方に対して、より迅速で正確なサポートを提供しています。
- **Served With Honor (SWH)** は、退役軍人が直面する身体的・精神的・社会的な課題に寄り添うため、その深い知見と経験に基づいた思いやりのあるサービスを提供しています。1,000 万人以上の退役軍人とその家族が、より健やかで、幸せで、豊かな生活を送れるよう支援するというミッションの一環として、同社は Genesys Cloud を導入し、信頼を育むデジタルと人のつながりを実現することで、クライアント体験の変革を進めています。
- **ThunderNet** は、Genesys Cloud プラットフォームによる業務基盤の更新を進めたことで、担当者の生産性と顧客満足度がともに 60% 向上し、運用効率も 40% 改善しました。Genesys Agent Copilot の支援により、同社は複数チャネルで年間 150 万件以上の顧客対応を、より高速かつ一貫性のある形で管理しています。事業規模の拡大に伴い、ThunderNet はサービス品質をさらに強化し、担当者が卓越した体験をより多くの顧客に提供できる環境を整えています。
- **Tyme Bank** は、アフリカとアジアで事業を展開するデジタルバンクであり、Time 誌の「2025 年世界で最も影響力のある企業 100 社」に選出されています。同社は、Genesys Cloud 上の AI を活用したエクスペリエンスを通じて、**目覚ましい成果**を上げています。デジタルと AI 機能を活用し、**より包括的**でパーソナライズされ、利用者を支援する対話の流れをつくることで、平均対応時間を 1 分短縮し、生産性を **36% 向上**させました。この事例は、インテリジェントな自動化が幅広い環境で成果を生み出せることを示しています。
- USEN & U-NEXT GROUP で BPO 事業を展開する **USEN Contact Center** は、約 86 万店舗・施設のグループ顧客を支える対応実績に裏付けられた業務運用の柔軟性を強みとし、外販展開を本格化。今後は Genesys Cloud 導入を機に、AI 活用の高度化と業務効率の最適化を進め、“人にしかできない業務”に注力する体制を構築予定です。

業界における評価

ジェネシスは、強力なイノベーション、企業文化、そして先進的なリーダーシップが引き続き高く評価されています。当四半期における主な評価は以下のとおりです。



- ジェネシスは、[「2025 Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service \(CCaaS\)」](#)³において、リーダーに選出されました。Magic Quadrant でリーダーとして評価されるのは 11 年連続となります。当社は、この継続的な評価は、Genesys Cloud プラットフォームを通じて、AI を活用したシームレスな顧客体験と従業員体験を実現する能力が高く評価された結果であると考えています。
- ジェネシスは、[「2025 Gartner® Critical Capabilities for Contact Center as a Service \(CCaaS\)」](#)⁴ レポートにおいて、Gartner が設定する 5 つすべてのユースケースで、2 社の最上位ベンダーの一つとして評価されました。特に、Global Contact Center、High-Volume Customer Call Center、Customer Engagement Center では最高得点を獲得しました。当社は、こうした評価が、ジェネシスが AI とオーケストレーションを通じて、世界中の組織が分断されたやり取りをシームレスな体験へと変革する支援を行っていることの表れであると考えています。
- ジェネシスは、[「IDC MarketScape : Worldwide General-Purpose Conversational AI Platforms 2025 Vendor Assessment \(doc #US52972625, 2025 年 9 月\)](#)⁵において、2 度目となるリーダーに選出されました。ジェネシスは、提供する製品の幅広さとオムニチャネル機能の強みについても評価されました。
- ジェネシスは、Glassdoor 社の[「2025 Best-Led Companies」](#)の 1 社に選出されました。これは、当社の経営陣が、イノベーション、透明性、信頼の強固な企業文化を醸成していることが評価されたものです。この受賞は、当社が従業員の成長を支援し、人を大切にするリーダーシップによって意義ある成長を実現している点が、従業員から高く評価されたことを示しています。
- ジェネシスは、17 カ国で「働きがいのある会社 (2025 Great Place to Work®)」に認定され、共感・信頼・インクルージョンを重視した企業文化の醸成に取り組んでいることが評価されました。この認定は、ジェネシスがイノベーションと人を中心に据えたアプローチを両立し、世界中の従業員が顧客の成功に向けて力を発揮できる、卓越した職場環境を提供するグローバル企業として評価されたことを示しています。

コメントの追加 [TS1]: 日本の LP に変更しました。

※1 年間経常収益 (ARR) は、Genesys Cloud の四半期収益を 4 倍したものと定義されます。

※2 Genesys Cloud NRR とは、Genesys Cloud の純収益維持率を指します。Genesys Cloud NRR は、前年の同会計四半期に収益を計上した顧客をコホートとして定義し、この顧客群における直近 12 か月間の Genesys Cloud 収益を、前年の同期間における Genesys Cloud 収益と比較して算出します。

※3 Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service

Drew Kraus, Jason Bridge, Megan Fernandez, Pri Rathnayake, Pankil Sheth, 2025 年 9 月 8 日



※4 Gartner, Critical Capabilities for Contact Center as a Service

Jason Bridge, Drew Kraus, ほか、2025年9月10日

Gartner 免責事項：

Gartner は、その研究出版物で描写されたいかなるベンダー、製品、またはサービスも推奨しませんし、技術ユーザーに対して、最高の評価またはその他の指定を受けたベンダーのみを選択するよう助言しません。Gartner の研究出版物は、Gartner の研究機関の意見で構成されており、事実の声明として解釈されるべきではありません。Gartner は、この研究に関連して、商品性または特定目的への適合性を含む、いかなる明示的または暗示的な保証も否認します。

GARTNER および MAGIC QUADRANT は、Gartner, Inc. およびその関連会社の商標です。

※5 IDC, IDC MarketScape: Worldwide General-Purpose Conversational AI Platforms 2025 Vendor Assessment, Doc #US52972625, 2025年9月

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、エージェンティック 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 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。