

ジェネシス、過去最高の第4四半期業績を記録

～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導入拡大が成長を牽引～

- ・ Genesys Cloud は第4四半期において、年間経常収益（ARR）約26億ドルに到達
- ・ Genesys の2026年度の総売上高は約30億ドルを記録

サンフランシスコ — 2026年3月26日 — 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、2026年度第4四半期（2025年11月1日～2026年1月31日）において、四半期として過去最高の業績を記録し、同年度を締めくくったことを発表しました。Genesys Cloud™プラットフォームは、第4四半期末時点で年間経常収益（ARR）¹が前年同期比35%以上増となる約26億ドル（約4,100億円）に達しました。こうした業績を背景に、2026年度の総売上高は、前年比13%増の約30億ドルとなりました。

Genesys Cloud AIの導入拡大を背景に、プラットフォームは成長を続けており、エクスペリエンス・エコノミーにおけるエージェントAIによるオーケストレーションの次なる時代をリードする勢いをさらに強固なものとしています。2026年1月31日時点で、Genesys Cloudの顧客の70%以上がGenesys Cloud AIを活用しています。さらに、当該会計年度においては、Genesys Cloudの新規ビジネスにおける年間契約額（ACV）の20%をGenesys Cloud AIが占めました。これにより、AIが企業のデジタルトランスフォーメーションを推進する中核的な役割を担っていることが示されています。

第4四半期において、ジェネシスは年間契約額（ACV）が100万ドル超の大型案件を50件以上成約し、案件数は前年同期比で35%以上の増加を記録しました。これらのうち10件超がAIを中核とした案件であり、AI機能が総ACVの50%以上を占めました。これらの案件には、世界最大級の郵便・小包配送事業者や、多国籍の自動車金融サービス企業が含まれています。

ジェネシスの会長兼最高経営責任者（CEO）、トニー・ベイツは次のように述べています。

「ジェネシスはこれまでも一貫して、あらゆるエンドツーエンドの体験を、インテリジェントでありながら人間らしさを備えた形でつなぐことに注力してきました。今回の成果は、AIによるオーケストレーションが将来の構想にとどまらず、すでに現実のものとなっていること、そして企業がそこから大きな価値を得ていることを示しています。企業は、業務のモダナイゼーションを推進し、顧客からの信頼を

強化するとともに、エージェント型 AI の時代において自信を持ってリードするため、Genesys Cloud を標準基盤として採用しています。」

エンタープライズ領域における拡大は通期を通じて堅調に推移し、新規および既存顧客が Genesys Cloud プラットフォーム上で AI、オートメーション、デジタルエンゲージメント機能の活用を一層広げたことが、その牽引要因となりました。Genesys Cloud の純収益維持率（NRR）² は当四半期も 120% を上回り、この水準を 12 四半期連続で維持しています。これは既存顧客における利用拡大が力強く進んでいることを示すものであり、顧客体験（CX）オーケストレーションの戦略的プラットフォームとして、Genesys Cloud を基盤として採用する動きがエンタープライズ企業を中心にさらに広がっていることを裏付けています。

エージェント型 AI のイノベーションを大規模に推進

Genesys Cloud における AI 活用の対話は、消費者がよりインテリジェントでパーソナライズされたやり取りを通じて企業との接点を持つ機会が増加したことを背景に、前年同期比で 120% 以上の成長を記録しました。また、Genesys Cloud の Agent Copilot が生成するサマリー数は前年同期比で 3 倍以上に拡大し、オペレーターの通話後業務の効率化を支援するとともに、共感性の高い顧客対応に集中できる環境づくりに貢献しています。スーパーバイザー向け Genesys Cloud AI は、リアルタイム支援と自動評価を組み合わせることで、組織における人材管理やパフォーマンス、オペレーションの在り方を変革し、より高度なコーチングと一貫性のある顧客体験の実現を支えています。スーパーバイザー向け AI 機能を活用する組織数は前年同期比で 2 倍以上に増加しており、AI によるオペレーショナル・インテリジェンスへの需要の高まりを反映しています。平均 95% の精度でインタラクションを自動スコアリングする Genesys Cloud Virtual Supervisor は、リーダーがオペレーターの評価やコーチングをより効率的に行えるようにし、共感性と一貫性を兼ね備えた顧客体験を大規模に実現することを可能にしています。

イノベーションを継続的に推進する中で、ジェネシスは当該会計年度において、企業がスクリプトベースの自動化から脱却し、責任ある目標志向型の自律性へと移行することを目的とした、一連のエージェント型 AI の進化を発表しました。これには、エンタープライズ向け CX 領域で初となる、大規模アクションモデル（LAM）を活用したエージェント型・バーチャルエージェントが含まれており、より高度な文脈理解と、複雑なワークフローを横断しながら顧客の要望を解決まで一貫して遂行する能力を提供します。Genesys Cloud™ AI Studio および AI Guides により、企業は明確なガードレールや権限設定、透明性を備えた形で、これらのエージェント型体験を設計・統制することが可能です。これにより、監視やコンプライアンスを損なうことなく、自律性とリスク管理を両立した顧客エンゲージメントを大規模に展開できます。さらに Genesys は、Agent-to-Agent（A2A）や Model Context Protocol

(MCP)をはじめとするオープンスタンダードを推進しており、AI エージェントがシステム間で安全に連携し、複数ステップにわたる顧客対応を企業の統制のもとで調整・実行することを可能にします。

Genesys Cloud が顧客企業のビジネスインパクトを実現

2026 年度において、Genesys Cloud プラットフォームのユーザー数は 200 万人を突破し、グローバルでの導入拡大と、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戦略基盤としての役割を示しました。現在、世界で 7,000 社以上の企業・組織が Genesys Cloud を活用しており、ESPN、IHG Hotels & Resorts、Sephora Brazil、Virgin Atlantic、AAA Western and Central New York、Beneva、シャルジャ政府、National Bank of Canada、United Federal Credit Union、ユタ州政府などが含まれます。Genesys Cloud により、これらの企業・組織はロイヤルティと業務効率を大規模に実現し、CX をビジネス成長の推進力とすることが可能になります。

主な顧客成功事例：

- **三井住友海上火災保険株式会社 および あいおいニッセイ同和損害保険株式会社**：MS&AD ホールディングス傘下の 2 社（三井住友海上火災保険株式会社、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社）は、統合コンタクトセンター基盤として Genesys Cloud を採用し、顧客体験（CX）の変革を進めています。全チャネルと顧客データを統合し、CX Cloud for Genesys and Salesforce を導入。AI や生成 AI を活用し、パーソナライズされた顧客体験と業務高度化の実現を目指しています。今後はお客さまの利便性向上や対応品質の強化など、さらなる「お客さま本位の業務運営」の実現に取り組んでいます。
- **Banco Bradesco**：ブラジル最大級の金融機関の一つであり、従業員数 8 万人以上、全国に 3,000 の支店を展開する同社は、Genesys Cloud の活用により、サービス提供コストを 30% 削減し、総保有コスト（TCO）も約 15% 削減しました。また、Genesys と Salesforce の CX Cloud を活用することでカスタマージャーニーを統合し、単一のインターフェース上でリアルタイムの顧客情報をエージェントに提供しています。これにより、ネット・プロモーター・スコア（NPS）は 22 ポイント向上し、顧客からの信頼強化とともに、一貫性のある高品質な顧客体験の提供を大規模に実現しています。
- **Best Buy Canada**：Genesys Cloud およびその AI 機能の導入により、運用コストを 20% 削減しました。同社はレガシーシステムを Genesys Cloud に統合し、Genesys Cloud Virtual Agents および Agent Copilot を活用することで業務効率を向上。その結果、平均対応時間を 19% 短縮し、コール転送を 40% 削減しました。

- **Cemex** : 世界有数の建設資材・ソリューション企業である同社は、Genesys Cloud の活用により、今後 2 年間で累計数百万ドル規模のコスト削減を見込んでいます。可視性の向上、サービスの迅速化、AI を活用したワークフォース・エンゲージメント管理により、より迅速でパーソナライズされた顧客体験の提供と、業務効率の向上を実現しています。
- **Coventry Building Society** : 英国最大級のビルディング・ソサエティの一つである同社は、顧客および従業員の体験を向上させ、平均対応時間 (AHT) の短縮や顧客の待ち時間の改善を実現しています。現在は、Genesys Cloud 上で AI 機能のさらなる活用を検討しており、Genesys Agent Copilot、デジタルアシスタント、Genesys Cloud Predictive Routing などの機能を拡張することで、より迅速かつ効率的な顧客対応を実現しています。
- **Langley Federal Credit Union** : 米国で上位 100 に入る規模のクレジットユニオンである同社は、Genesys と Salesforce の CX Cloud を活用し、あらゆる顧客接点に AI によるインテリジェンスを組み込んでいます。コンタクトセンターと CRM のデータを統合した AI 基盤により、応答速度の向上、パーソナライズの強化、サービスの一貫性向上を実現しています。その結果、NPS の向上と、リアルタイムの顧客情報に基づいた高品質な対応が可能になっています。
- **P&N Group** : オーストラリア最大級の顧客出資型金融グループの一つである同社は、Genesys と Salesforce の CX Cloud を活用し、音声チャンネルと CRM を統合した AI 基盤へ移行しています。手作業の削減や業務効率の向上に加え、すべての通話における高品質な要約の提供により、よりパーソナライズされた顧客本位のサービスを実現しています。
- **StepChange Debt Charity** : 同団体は、Genesys Cloud の導入により顧客支援のモダナイゼーションを進めています。Web メッセージングやバーチャルアシスタントを含むデジタルチャネルの拡充により、週次ピーク時に 1,700 件のセッションを管理し、セルフサービス登録数も 60% 増加しました。さらに、支払い関連の通話の 25% を自動化し、AI を活用した Genesys Agent Copilot がアドバイザーを支援することで、経済的困難に直面する人々に対し、より迅速で的確なサポートを提供しています。
- **UHealthSolutions** : 非営利の医療サービス提供団体である UHealthSolutions は、オンプレミスのレガシーシステムから Genesys Cloud プラットフォームへ移行しました。これにより、ほぼ 100% の稼働率を実現するとともに、オペレーターのオンボーディングに要する時間を 90% 短縮し、新機能の展開スピードも 75% 向上させています。Genesys Cloud の活用により、より信頼性が高く効率的なサービス提供を実現するとともに、進化する医療ニーズに対応するための柔軟性とツールをオペレーターに提供しています。
- **Ujjivan Bank** : 同社は、電話バンキング業務のモダナイゼーションを目的に Genesys Cloud を採用し、インドにおける CCaaS (サービス型コンタクトセンター) の先進的な導入企業の一つとなりました。導入後は、接続率を 30% 向上させ、後処理時間を 60% 削減、品質スコアも 90% 以上に引き上げています。さらに、インテリジェント・ルーティング、統合ダッシュボード、な

らびに自動化の拡充を通じて、業務の効率化、オペレーターの生産性向上、そして対応完了までの時間短縮を実現しています。

- **Unity Bank**：同社は、シームレスで顧客中心の銀行体験の実現に向け、Genesys Cloud を採用しました。統合されたクラウドネイティブのエクスペリエンス・オーケストレーション基盤へ移行することで、顧客対応基盤のモダナイゼーションを推進し、俊敏性、レジリエンス、そしてサービス品質の向上を推進しています。

業界における評価

ジェネシスは 2026 年度において、AI およびエクスペリエンス・オーケストレーションにおけるイノベーションに加え、企業文化やサステナビリティへの取り組みにおいても、業界の専門家から高い評価を受けました。主な評価は以下のとおりです。

- [「2025 年 Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service \(CCaaS\)」](#)³において 11 年連続でリーダーに選出
- [「2025 年 Gartner® Critical Capabilities for Contact Center as a Service」](#) レポート⁴において、5 つのユースケースのうち 3 つで最高評価を獲得し、「大規模顧客コールセンター」「カスタマー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」の分野で最も高いスコアを獲得
- [「IDC MarketScape: Worldwide Conversational AI Platforms for Front-Office Use Cases 2025–2026 Vendor Assessment」](#)⁵においてリーダーに認定
- [「IDC MarketScape: Worldwide General-Purpose Conversational Artificial Intelligence Platforms 2025 Vendor Assessment」](#)⁶においてリーダーに位置付け
- [「Frost Radar™: Workforce Engagement Management \(WEM\) 2025」](#)⁷ レポートにおいてリーダーに認定
- [「Frost Radar™: Customer Experience Platforms 2025」](#)において、[アジア太平洋](#)⁸、[ラテンアメリカ](#)⁹、[EMEA](#)¹⁰、[北米](#)¹¹の各地域でリーダーに選出
- [「G2 2026 Best Software Awards」](#)において、「Best Agentic AI Software」および「Best Customer Service Software」に選出
- The Cloud Awards が主催する「2025 A.I. Awards」において、[「Best Use of AI in Customer Service」](#)を受賞
- 17 カ国において [「Great Place to Work®」](#) 認定を取得。従業員からのフィードバックに基づき、インクルーシブで共感性の高い、高パフォーマンスなグローバル組織づくりに対する Genesys の取り組みを裏付けるものとなっている

- 「[Glassdoor Best-Led Companies of 2025](#)」に選出。従業員からの高い評価とともに、共感・信頼・協働・イノベーションを基盤とした企業文化を育む Genesys のリーダーシップが評価された
- 世界的に信頼されるサステナビリティ評価機関である EcoVadis より、4 年連続で[ゴールドメダル](#)を獲得。Genesys として過去最高のスコアを記録し、同機関が世界で評価する 15 万社以上の企業の中で上位 4% に位置付け

Genesys Cloud の大規模アクションモデル (LAM) を活用したエージェントティック・バーチャルエージェントは現在限定提供されており、2027 年度第 1 四半期 (2026 年 2 月 1 日～4 月 30 日) にグローバルでの一般提供開始を予定しています。

A2A および MCP のオーケストレーション機能は、2027 年度第 2 四半期 (2026 年 5 月 1 日～7 月 31 日) に一般提供開始を予定しています。

※ 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せん。

※ 5 IDC, IDC MarketScape: Worldwide Conversational AI Platforms for Front-Office se Cases 2025-2026 Vendor Assessment, Doc #US53866226, 2025 年 12 月

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

※ 7 Frost & Sullivan, Frost Radar: Workforce Engagement Management, 2025, #KC0D-76, 2025 年 1 1 月

※ 8 Frost & Sullivan, Frost Radar: Customer Experience Platforms in Asia-Pacific, 2025, #PG4R-76, 2025 年 1 0 月

- ※9 Frost & Sullivan, Frost Radar: Customer Experience Platforms in Latin America, 2025, #KBC7-76, 2025 年 8 月
- ※10 Frost & Sullivan, Frost Radar: EMEA Customer Experience Platforms, 2025, #KBC9-76, 2025 年 9 月
- ※11 Frost & Sullivan, Frost Radar: Customer Experience Platforms in North America, 2025, #KBC8-76, 2025 年 10 月

将来の見通しに関する記述

本プレスリリースに記載されている内容のうち、過去または現在の事実ではない記述は、リスクおよび不確実性を伴う将来の見通しに関する記述です。法令で義務付けられている場合を除き、Genesys は、本プレスリリースの発表日以降に生じた状況や事象を反映するために、これらの将来見通しに関する記述を更新または修正する義務を負いません。

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 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。