

報道関係者各位

2026年6月16日

## ジェネシス、2027年度第1四半期に力強い成長を達成、 エンタープライズ企業によるエージェント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 の年間経常収益（ARR）は 28 億ドルに到達、  
AI 活用の拡大を背景に前年同期比約 35%成長 ～

サンフランシスコ - 2026年6月4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®は本日、2027年度第1四半期（2026年2月1日～4月30日）において力強い成長を達成したことを発表しました。これは、Genesys Cloud™プラットフォームの企業による採用拡大が続いていることに加え、顧客ジャーニー、業務ワークフロー、顧客エンゲージメントを大規模にオーケストレーションするためのAI機能に対する需要が高まっていることによるものです。

Genesys Cloud™プラットフォームは当四半期において、年間経常収益（ARR）<sup>1</sup> が 28 億ドルに達し、前年同期比で約 35%の成長を記録しました。また、Genesys Cloud の純収益維持率（NRR）<sup>2</sup> は当四半期も 120%を上回りました。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、企業が Genesys Cloud を基盤として採用し、その機能活用をさらに拡大していることを裏付けています。エンタープライズ領域における拡大も継続しており、第1四半期における Genesys Cloud の売上の約 45%は北米以外の地域からのものとなりました。

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。

「AI は実証実験の段階から本格的なエンタープライズ活用の段階へと移行しており、企業には、事業全体にわたる顧客体験をオーケストレーションできる戦略的なプラットフォームが求められています。今回の力強い成長は、Genesys Cloud に対する需要の高まりを反映するものであり、企業が業務のモダナイゼーションを推進するとともに、よりパーソナライズされ、人間らしさと共感性を備えた顧客エンゲージメントを大規模に実現することで、顧客ロイヤルティを強化できていることを示しています。」

## エージェント AI によるエクスペリエンス・オーケストレーションが顧客企業のビジネスインパクトを実現

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、**パナソニック デジタル**、**Achieve**、**Banco de Crédito del Perú**、**Banco Galicia**、**Latham**、**Pool Company**、**OSF Healthcare**、**Texas Department of Motor Vehicles**、**TOTVS**、**Western Dental** などが含まれます。これらの企業・組織は、Genesys Cloud を活用し、顧客および従業員の体験を事業全体にわたってオーケストレーションしています。AI 活用が加速する中、顧客企業は Genesys Cloud AI を活用して業務効率の向上、顧客ロイヤルティの強化、そして具体的なビジネス成果の創出を実現しています。以下は、その主な事例です。

- **Utility Warehouse** : 英国のマルチサービス・ユーティリティ・プラットフォームである同社は、Genesys Cloud AI を活用し、家庭向けの生活インフラサービスの提供を簡素化するとともに、事業規模の拡大を推進しています。Genesys Cloud Agentic Virtual Agent (AVA) をわずか 3 週間で導入し、AI を活用した単一のプラットフォームへ統合したことで、チャンネル内解決率を 2 倍に向上させました。これにより、顧客対応コストを削減するとともに、より迅速でパーソナライズされた顧客体験の提供を実現しています。
- **Riachuelo** : ブラジルの大手ファッション小売企業である同社は、Genesys Cloud AI を活用してアパレル製造、小売、金融サービス事業を統合し、事業全体にわたる顧客体験を効率化しました。その結果、顧客満足度 (CSAT) が 11 ポイント向上し、テクノロジー関連コストを 26% 削減しました。また、Genesys Cloud Agent Copilot、スピーチ & テキスト分析機能 (Speech and Text Analytics)、ワークフォース・エンゲージメント・マネジメント (WEM、Workforce Engagement Management) などの機能を活用することで、業務生産性を 400% 向上させるとともに、処理時間を 75%、平均対応時間 (AHT) を 28% 削減し、業務効率の大幅な改善を実現しています。
- **CLEARresult** : 北米最大のエネルギー効率化、エネルギートランジション、およびエネルギーサステナビリティサービスのプロバイダーである同社は、Genesys Cloud AI を活用して顧客サポートの効率化と大規模な業務運営の高度化を推進しています。Genesys Cloud Agent Copilot の導入により、通話後業務 (ACW) を 70% 以上削減したほか、Genesys Cloud Virtual Agent によってコール件数を 20% 削減しました。
- **CarMax** : 30 年以上にわたり自動車小売業界をリードしてきた同社は、Genesys Cloud AI を活用し、年間 700 万件以上の顧客対応を支えることで、顧客体験のさらなる向上を推進しています。インサイトの統合と CRM ソリューションとの連携により、顧客接点および従業員のパフォーマンスに関する可視性を向上させました。これにより、業務効率の向上、よりシーム

レスな顧客体験の提供、そして顧客ジャーニー全体にわたる継続的なイノベーションを実現しています。

- **Carglass**：車両用ガラスの修理・交換サービスを提供する同社は、Genesys Cloud AI の活用により、対応した顧客からの電話件数を 14%増加させるとともに、再問い合わせ件数を 42%削減しました。また、アウトバウンド施策における顧客接触率を 13%向上させています。さらに、WhatsApp をはじめとするデジタルチャネルを AI、自動化機能、および Genesys Cloud ワークフォース・エンゲージメント・マネジメントと統合することで、より高度なセルフサービスと顧客自身による予約受付を実現しています。
- **Electrolux**：世界有数の家電メーカーである同社は、Genesys Cloud AI の活用により、顧客センチメントを 47 ポイント向上させるとともに、テクノロジー関連コストを 70%削減しました。Genesys Cloud Journey Management、Genesys Cloud Agentic Virtual Agent (AVA)、および Genesys Cloud Copilots を活用し、音声、デジタル、AI を単一のプラットフォーム上に統合することで、業務効率の向上とロイヤルティの強化につながる顧客体験および従業員体験を実現しています。
- **Ferguson Enterprises**：北米最大の水関連および空調関連ソリューションの専門流通企業である同社は、Genesys Cloud を活用し、大規模かつ一貫性のある顧客体験の提供を推進しています。Genesys Cloud Associate を活用してエクスペリエンス・オーケストレーションの対象を支店従業員へと拡張したことで、応答率の向上と顧客満足度の改善を実現しました。これにより、顧客は地域に精通した専門スタッフへ迅速につながる事が可能となり、より迅速で質の高いサービスの提供を実現しています。
- **トランスコスモス**：アジア太平洋地域を代表する BPO プロバイダーであるトランスコスモス株式会社は、Genesys Cloud を活用して、エンドツーエンドのエクスペリエンス・オーケストレーションの提供を強化しています。AI 連携、音声認識、コールバック機能を利用することで、平均待ち時間を半減させ、応答率を 90%以上向上させるとともに、通話後の作業を削減することで年間 1 万時間以上の運用時間を節約しています。
- **Activer**：金融サービスを提供する同社は、Genesys Cloud の活用により、放棄呼率を 80%以上削減し、約 3%まで低減しました。また、Genesys Cloud AI の機能を活用することで、業務の俊敏性を高めるとともに、リアルタイムでの意思決定を強化しています。さらに、可視性、統制性、およびセキュリティを向上させながら、より効率的な顧客体験の提供を実現しています。
- **TELUS Communications**：カナダを代表する通信事業者である同社は、Genesys Cloud AI との統合により、平均対応時間 (AHT) およびコール転送件数をそれぞれ 20%削減し、サービス運営全体におけるコスト削減を実現しています。Genesys Cloud プレディクティブ・ル

ーティング (Predictive Routing) や Genesys Cloud Agent Copilot をはじめとする AI 機能を活用することで、複雑な顧客対応プロセスの簡素化を推進するとともに、顧客の負担を軽減し、必要な情報やサポートへより迅速につながられる環境を実現しています。

### 職場環境およびイノベーションに関する評価

当四半期において、ジェネシスは 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イノベーション、企業文化、およびリーダーシップに関して、引き続きグローバルで高い評価を獲得しました。

- 国際的に認められた「働きがいのある会社」認定制度 Great Place To Work®により、カナダ、スペイン、ドイツ、メキシコ、英国、アラブ首長国連邦、およびサウジアラビア王国において「Best Workplaces」に選出
- Genesys Ireland が「Best Workplace for Women」および「Best Workplace for Health and Wellbeing」に認定
- Genesys Mexico が「Best Workplace for Women」に認定
- カナダにおいて「Best Workplace for Mental Wellness」に認定
- ドイツにおいて「Best Workplaces in Information Technology」に選出
- 米国において「Fortune Best Large Workplaces in the Bay Area 2026」に選出

さらに、ジェネシスは G2 が発表する「[2026 Best Software Awards](#)」において、「Best Agentic AI Software」および「Best Customer Service Software」に選出されました。この評価は、Genesys Cloud プラットフォームに対する顧客からの高い評価と市場におけるリーダーシップを裏付けるものであり、企業が AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションを大規模に実現することを支援する Genesys の取り組みが広く認められていることを示しています。

### 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](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

© 2026 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。



※1 年間経常収益（ARR）は、Genesys Cloud の四半期収益（契約に基づく収益および利用量に応じた従量課金収益を含む）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、過去12会計四半期にわたり、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、前年同期の12か月間における Genesys Cloud 収益と比較して算出しています。