

2026 年 10 月 7 日

Genesys Cloud、政府認定のクラウドサービスとして ISMAP クラウドサービスリストに登録

- エージェント型 AI 時代に求められるセキュリティとガバナンスを強化し、日本における安全なカスタマーエクスペリエンス変革を支援
- Genesys Cloud AI、音声/デジタル・サービス、Workforce Engagement Management を含む主要サービスを対象に、東京・大阪の国内 2 リージョンとも登録範囲に

東京 — 2026 年 10 月 7 日 — カスタマーエクスペリエンス（CX）向けエクスペリエンス・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™ が 2026 年 8 月 31 日付で、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（Information system Security Management and Assessment Program：ISMAP）のクラウドサービスリストに登録されたことを発表します。

ISMAP は、日本政府がクラウドサービスを調達する際に求めるセキュリティ水準を確保することを目的とした制度です。クラウドサービス事業者は、ISMAP の管理基準に基づく情報セキュリティ対策について登録監査機関による監査を受け、ISMAP 運営委員会による審査を経て、登録が妥当と判断されたサービスが ISMAP クラウドサービスリストに掲載されます。政府機関等は、同リストに掲載されたクラウドサービスから調達することを原則としています。

日本における安全なエージェント型・オーケストレーションによる CX 変革を加速

Genesys Cloud は、企業全体の人、システム、データ、AI を安全につなぎ、組み込み型のガバナンスと制御機能を通じて、顧客体験と従業員体験をオーケストレーションするクラウド・プラットフォームです。今回の ISMAP 登録では、音声による顧客対応を支える音声サービス、デジタルチャネルでの顧客エンゲージメントを支えるデジタル・サービス、自動化、従業員の強化、パーソナライゼーション、予測を通じてカスタマージャーニーの最適化に必要な AI をすべて網羅した Genesys Cloud AI、従業員エンゲージメントとコンタクトセンター運用の効率化を支える Workforce Engagement Management（WEM）が言明対象範囲に含まれています。

Genesys Cloud AI には、Agentic Virtual Agent や Genesys Agent Co-pilot をはじめとしたエージェント型 AI や生成 AI 機能も含まれます。これにより、従来型のサービス型コンタクトセンター（CCaaS）機能

だけでなく、AI を活用した CX の高度化まで含めた Genesys Cloud の主要サービスを、ISMAP の登録範囲のもとで利用できます。

さらに、Genesys Cloud の言明対象範囲には、東京と大阪の両コアリージョンが含まれています。国内 2 リージョンが対象となることで、日本のお客様は、セキュリティやコンプライアンスへの対応に加え、事業継続性やレジリエンスも考慮しながら、クラウド CX 基盤を構築・運用するための選択肢を持つことができます。

このように、幅広いサービスと国内 2 リージョンへの対応により、日本の企業・組織は、より安心してクラウドや AI 技術を導入し、官民双方で CX の向上とデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進することができます。

ジェネシスクラウドサービス株式会社 代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチーは、次のように述べています。

「日本のお客様にとって、セキュリティと信頼性はクラウドを活用した CX 変革を進めるうえで不可欠な要素です。今回の Genesys Cloud の ISMAP 登録は、公共分野だけでなく、金融や通信業界をはじめとした厳格なセキュリティ要件を持つお客様のクラウド活用をさらに支援する重要な一歩です。ジェネシスは今後も、日本市場におけるセキュリティとコンプライアンスへの取り組みを継続し、AI を活用した新しい顧客体験を、お客様が安心して実現できる環境を提供してまいります。」

ISMAP について

ISMAP（Information system Security Management and Assessment Program）は、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」です。政府が求めるセキュリティ要求を満たしているクラウドサービスをあらかじめ評価・登録することで、政府機関等におけるクラウドサービスの円滑な導入を目的としています。

ジェネシスについて

ジェネシス®は、世界 8,000 社以上の企業・組織が、優れた顧客体験と従業員体験を創出できるよう支援しています。Genesys Cloud™は、企業全体の人、システム、データ、AI を安全につなぐ、組み込み型のガバナンスと制御機能を備えた「エージェンティック・オーケストレーション・プラットフォーム」です。これにより、企業・組織は顧客ロイヤルティの向上、事業成長、顧客維持を促進するとともに、人と AI が協働する環境における業務効率とチームワークを高めることができます。詳細は、www.genesys.ai をご覧ください。



© 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。