

ジェネシス、2026 年ガートナー社の Contact Center as a Service 分野 のマジック・クアドラント™において 12 年連続でリーダーに選出

～企業の顧客体験においてエージェンティック・オーケストレーションを
推進する Genesys Cloud の強みを反映～

サンフランシスコ—2026 年 10 月 22 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®](#) は米ガートナー社（以下、「ガートナー」）による「[2026 Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service \(CCaaS\)](#)」¹において、「リーダー」に位置付けられ、実行能力の評価軸で最上位の評価を獲得したことを発表しました。ジェネシスがマジック・クアドラントのリーダーに位置付けられるのは、今回で 12 年連続となります。

併せて発行された「[Gartner Critical Capabilities for Contact Center as a Service](#)」レポート²では、ジェネシスは、評価対象となった 5 つのユースケースすべてで 1 位または 2 位にランクされた唯一のベンダーとなりました。「カスタマー・エンゲージメント・センター」と「グローバル・コンタクトセンター」の 2 つのユースケースで最高評価を獲得したほか、「ハイボリューム・カスタマー・コールセンター」「デジタル・コンタクトセンター」「アジャイル・コンタクトセンター」の残る 3 つのユースケースでも 2 番目に高いスコアを獲得しました。

ジェネシスのシニアバイスプレジデント 兼 プロダクトマネジメント担当ジェネラルマネージャーである Mike Szilagyi は次のように述べています。

「この 12 年間、顧客体験はクラウド、デジタル、そしてそれに続く AI の進化によって変化してきました。ジェネシスは、企業が新たな技術革新を顧客とビジネスにとって意義ある成果につなげられるよう支援してきました。ガートナーのマジック・クアドラントで継続的にリーダーに位置付けられていることは、当社の能力を示すものだと考えています。エージェンティック AI の活用が広がる中、Genesys Cloud™プラットフォームは、エンタープライズ規模でエージェンティック・オーケストレーションを実現しています。AI エージェントがより多くの業務をエンドツーエンドで自動化できるようにすることで、顧客対応コストの削減、顧客の負担軽減、ロイヤルティの強化を支援しています。」

Genesys Cloud プラットフォームは、年間 330 億件以上の顧客インタラクションを管理し、世界 7,500 以上の組織で採用されています。ジェネシスはガートナーによる継続的な評価について、企業が単独で機能する AI や、あらかじめ定められたルールに従うワークフローを超えて、エージェントック・オーケストレーションへと移行することを支援する Genesys Cloud プラットフォームの強みが反映されたものと考えています。エージェントック・オーケストレーションは、顧客の意図から課題解決の先にある成果に至るまで、AI、人、システムをリアルタイムに連携させる、CX の新たな運用モデルです。Genesys Cloud プラットフォームは、全体にガバナンスを組み込みながら、行動に必要なコンテキスト、ビジネス目標、ポリシー、企業の各種機能をつなぐことで、このモデルを実現します。

ガートナーは、次のように述べています。

「リーダーは、幅広いカスタマーサービス機能を提供し、各地域の営業・サポート組織を通じて多国籍企業を支援できるベンダーです。チャネルパートナーを通じて顧客にサービスを提供する傾向が強く、高いブランド認知度を有しており、その結果、大規模な導入顧客基盤、または顧客需要に牽引された市場平均を上回る成長を実現しています。また、確立されたマーケットプレイスを通じたパートナーとの連携を含め、さまざまな複雑さの導入に対応しています。」¹

ガートナー免責条項

ガートナーは、その発行物に掲載されているいかなる企業、ベンダー、製品またはサービスも推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するよう、テクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナーの発行物は、同社のビジネスおよびテクノロジーに関するインサイトを提供する組織の見解を示したものであり、事実の記述として解釈されるべきではありません。ガートナーは、本発行物に関して、商品性または特定目的への適合性に関する保証を含め、明示または黙示を問わず、一切の保証を行いません。

Gartner および Magic Quadrant は、Gartner, Inc. および／またはその関連会社の商標です。

¹ Gartner®, 「Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service」、Drew Kraus, Jason Bridge, Megan Fernandez, Pri Rathnayake, 2026 年 10 月 19 日

² Gartner®, 「Critical Capabilities for Contact Center as a Service」、Jason Bridge, Pri Rathnayake, Megan Fernandez, Drew Kraus, 2026 年 10 月 20 日

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「エージェントック・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。