

## Genesys Cloud CX、2024 年度第 2 四半期の売上高が 前年同期比 50%以上成長するとともに年間経営収益が約 12 億ドルに到達

*Genesys AI がさまざまな業界の企業において未来の体験を促進*

サンフランシスコ – 2023 年 8 月 30 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®](#) は、2024 年度の第 2 四半期 (2023 年 5 月 1 日 – 7 月 31 日) の業績を報告しました。この期間中、[Genesys Cloud CX™プラットフォーム](#) の利用者数は 100 万を超え、年間経営収益は 12 億ドル<sup>i</sup> に達しました。Genesys Cloud CX は Contact Center as a Service のプラットフォームとして、売り上げは前年同期間と比較して 50% 以上の大幅な成長を記録しました。

「AI を活用してエクスペリエンスの新時代へ業界をリードする Genesys Cloud CX の強さに対するお客様やパートナー、業界の専門家からの信頼が、日増しに高まってきています。イノベーションとエコシステムを通じて、企業が顧客に対してより高いレベルのパーソナライゼーションを提供し、競争を圧倒するような体験を提供できるよう、ジェネシスは変革を続けていきます。」と、ジェネシスの CEO 兼会長であるトニー・ベイツは述べています。

### 主な業績ハイライト:

- 第 2 四半期において、ジェネシスの調整後 EBITDA<sup>ii</sup> 利益率は 20% 台後半に到達
- 2024 年度上半期、フリーキャッシュフロー<sup>iii</sup> が黒字化
- 第 2 四半期末時点で、総流動性が 8 億 5000 万ドル以上という財務基盤を確立。これは手元の現金が 6 億ドル以上と、未使用のリボリング・クレジットラインが 2500 万ドルという強固な財務状態で構成
- トップ 50 の Genesys Cloud CX の顧客は、四半期中にプラットフォームの利用者が平均 8,900 人以上に到達。これは期間中の前年比で 30% 以上の増加を示し、エンタープライズクラスの顧客との強い利用成長を記録
- 第 2 四半期において、Genesys Cloud CX は多様な業界での導入が進み、前年比の収益成長は流通が 145% 以上、医療が 120% 以上、金融が 65% 以上の成長を記録
- 新規及び利用が拡大した顧客には、Fortune 20 の医療機関、世界トップ 5 の自動車メーカー、Fortune 100 のコンピュータハードウェア企業、米国の人気百貨店などが含まれる
- 5 つの新しい政府の [セキュリティ認証](#)、FedRAMP® の Moderate Impact レベルでの認証、TX Ramp、State Ramp、Cyber Essentials Plus、及び IRAP 保護ステータスを取得

さらに、ジェネシスは 2023 年の [Gartner® Magic Quadrant™における Contact Center as a Service<sup>iv</sup>](#) においてリーダーに位置付けられました。Magic Quadrant のリーダーとして 9 度目の受賞を果たすと同時に、実行能力で最も高く位置付けられました。また、ジェネシスは Gartner の Critical Capabilities Report<sup>v</sup> においても、5 つのユースケースのうち「High-Volume Customer Call Center」、「Customer Engagement Center」及び「Global Contact Center」の 3 つで最高ランクを獲得。ジェネシスはこれらの受賞を、お客様、パートナー、そして従業員が AI による体験のオーケストレーションというビジョンを実行する企業として信頼している証拠であると評価しています。

### 顧客と従業員体験の未来を切り拓く Genesys AI

AI による革新の幅広い歴史を基に、ジェネシスは上半期にポートフォリオ全体で約 40 の新機能や強化を実現しました。更新内容には、[自動要約](#)のためのネイティブな生成 AI モデルの追加や、Genesys Cloud CX ユーザー向けに AI21 Labs、Amazon、Anthropic、Cohere、Stability AI が提供する業界をリードする基盤モデルを API 経由で

利用可能にするフルマネージドサービスである [Amazon Bedrock](#) へのアクセスの提供が含まれます。AI の力を活用し、顧客と従業員の体験を変革することに焦点を当て、3 つ以上のネイティブな Genesys AI ソリューションを導入する顧客数は、第 2 四半期に前年比で 8 倍以上のペースで増加し続けました。

### 企業に共感的な体験を提供する力を与える

[顧客体験の最優先事項](#)である従業員体験の向上を支援するために、ジェネシスは市場の変動に対応するために必要なツールを組織に提供するサービスを続けています。第 2 四半期中に、コンタクトセンターやそれ以外の職場において、労働力を強化し、エンゲージメントを高めるために設計された新しいサービスを導入しました。これには、[Work Automation および Task Routing](#)、[Genesys Experience Index™](#)、そして [Genesys Cloud EX™](#) ソリューションが含まれます。

### ポジティブな変化の推進

ジェネシスは、[ESG の施策](#)を通じて、責任ある成長と世界中でのポジティブな影響の基準を設定する業界をリードし続けています：

- ジェネシスの製品を有効に活用するという取り組みを強化し、[より多くの非営利団体がクラウドへの移行を促進し](#)、自らのコミュニティサポートを拡充できるよう支援
- 持続可能な取り組みがビジネス成果への影響を示し、大きな選定基準となった際に、7,500 万ドル以上の入札案件を獲得
- ジェネシスの全世界の従業員における女性の割合が初めて 30%を突破
- 従業員全体で Software as a Service の多様な才能を育て、新たに米国において技術インターン 40 人以上を迎え入れた。そのうち、39%が女性、41%が社会的地位の低い人々の一員

数千の組織が Genesys Cloud CX を使用して、顧客や従業員の体験を差別化し、ビジネスのパフォーマンスを向上させています。ジェネシスの最新の AI やデジタル技術を手軽に体験したい方は、無料で提供されている [GCXNow™](#)をお試しください。

### Gartner 免責条項

ジェネシスは、2016 年と 2015 年のレポートで「*Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America*」において「*Interactive Intelligence*」として認識されました。ジェネシスは、2016 年に *Interactive Intelligence* を買収しました。

2020 年のレポートでは、「*Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America*」という名称が「*Magic Quadrant for Contact Center as a Service*」とされました。

Gartner は、「*Gartner Research*」の発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを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。Gartner Research の発行物は、Gartner Research の見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。Gartner は、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

Gartner は、Gartner 社の登録商標およびサービスマークであり、*Magic Quadrant* は、Gartner, Inc. および/またはその関連会社の米国および国際的な登録商標です。これらは許可を得て使用されています。全著作権は保留されています。

## ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年数百億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル・テクノロジーのパワーによって、企業は共感性の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するジェネシスのビジョンである Experience as a Service®を大規模に実現できます。ジェネシスを利用することで、企業はハイパー・パーソナライズした顧客体験をプロアクティブかつ予測的に提供するとともに、マーケティング、セールス、サービスに至るカスタマージャーニーにおけるすべてのチャネルにおいて顧客とのつながりを深めるとともに、従業員の生産性とエンゲージメントを向上させることができます。バックオフィスのテクノロジーを最新の収益に直結するエンジンに変換することで、ジェネシスは顧客の信頼とロイヤルティを育む真の関係性構築を実現します。詳しくは、[www.genesys.com/ja-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧下さい。

*©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Cloud EX, GCXNow and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.*

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)

ジェネシスクラウドサービス広報事務局(カーツメディアワークス内)

大木・馮(ひょう)・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: [genesys@kartz.co.jp](mailto:genesys@kartz.co.jp)