

ジェネシス、国内 2 つ目となるフルサービスの Genesys Cloud CX®を AWS 大阪リージョンに開設し、日本へのコミットメントを強化

- 大阪、西日本全域の企業に低遅延のサポートと強固な災害復旧オプションを提供
- フルサービスの Genesys Cloud CX®を国内 2 箇所で提供するの米国に続いて日本が2カ国目

東京 - 2023 年 10 月 5 日 - AI を活用したカスタマーエクスペリエンス・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クラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー）は、2023 年末までに日本に 2 つ目となるフルサービスの Genesys Cloud CX®をアマゾン ウェブ サービス(AWS)大阪リージョンに開設し、日本における事業を拡大することを発表いたします。新たな大阪コアリージョンは、既存の東京リージョンと組み合わせることによって、これまで以上の事業継続のためのオプションを提供するとともに、西日本全域でより低いデータ遅延を顧客企業に提供します。今回のサービス開始により、ジェネシスは、日本で 2 つのフルサービスを持つオールインワンのパブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを企業に提供する最初のグローバル・カスタマー・エクスペリエンス・リーダーの 1 社となります。

公共部門、医療、金融サービスなどの規制が厳しい業界を含む日本の企業や組織は、多くの場合、厳しい災害復旧ポリシーを持ち、国内の地理的な多様性によりデータセンター間の物理的な距離が必要です。AWS 大阪リージョンへの新しい接続は、必要な地理的距離と分離に備え、単一のイベントが両リージョンのサービスに影響を与えるリスクを大幅に低減します。日本のフルサービスの Genesys Cloud CX は、高い耐障害性（過去 12 ヶ月間の可用性 100%）を持ち、同時に 3 つ以上の AWS 可用性ゾーンでアクティブに運用できます。大阪と東京、国内2カ所のコアリージョンで Genesys Cloud CX を提供することで、企業はデータレジデンシー、セキュリティ、プライバシーのニーズを確実に満たしながら、単一の地域が提供できるよりもさらに大きな範囲で災害復旧要件を満たすことができます。

日本での事業拡大は、Genesys Cloud CX サービスに対する需要の高まりに応えるものであり、日本企業に対するジェネシスのコミットメントを明確に示すものです。このコミットメントは、日本市場におけるジェネシスのクラウド収益が FY24 の第 2 四半期の前年比 35%成長、ビジネスサービス(BPO を含め)からの年間売上高の成長率が 250%以上、金融サービスにおいては 200%以上、そして小売サービス

では、125%以上の成長率と、目覚ましい実績によってさらに証明されています。今回の AWS 大阪リージョンの開設によって、Genesys Cloud CX は 17 の AWS リージョンで利用可能となり、グローバル展開も間もなく開始されます。大阪リージョンの立ち上げに続き、シンガポールにサテライトリージョンを追加する計画が進行中で、アジア太平洋地域におけるプラットフォームの世界的な足跡と投資額は大幅に増加しています。

国内 2 番目の規模である大阪の Genesys Cloud CX コアサービスは、事業継続のサポートにとどまらず、AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーション機能により、共感的でシームレス、かつパーソナライズされたエクスペリエンスを提供し、組織を強化します。ジェネシスは、アスクル、アストラゼネカ、SBI 証券、NTT ドコモ、トランスコスモス、LIXIL など、日本全国で数多くのお客様をサポートしており、この地域における信頼できるパートナーとしての地位を確固たるものにしていきます。2023 年 9 月 13 日に発表された、NTT コミュニケーションズとの協業は、Genesys Cloud CX の革新的なソリューションが、より広範な企業に確実に行き渡るための新たな一歩です。ユーザー企業数やパートナーエコシステムの強化は国内シェアにも現れています。日本のコンタクトセンター・アプリケーション市場において、IDC は、ジェネシスを前年比 20.9%増、市場シェア 24%で第 1 位にランク付けしました。¹

ジェネシスの最高製品責任者であるオリヴィエ・ジューヴ (Olivier Jouve) は次のように述べています。「今回の大阪リージョンへの投資により、DX とオペレーショナル・エクセレンスを求める日本企業のニーズに対応する当社の能力がさらに深まりました。Genesys Cloud CX 大阪リージョンにおけるフルサービスの開始は、当社のグローバルな事業展開を拡大する上で極めて重要なものであり、世界中のあらゆる組織がシームレスでパーソナライズされたセキュアな体験を顧客に提供できるよう、支援する当社の献身的な姿勢を示すものです。」

「日本市場は、特に金融・小売・BPO・製造業などの規制の厳しい分野においても、日本企業が抱く独自のニーズに対応できるクラウド・ソリューションの需要が高まっています。高いレベルの災害復旧政策が求められることで、市場では効率性と回復力の両方を構築する必要性が高まっています。Genesys Cloud CX 大阪リージョンは、企業に対し、ビジネスの安定性を確保するだけでなく、あらゆるタッチポイントでカスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションの実現を可能にします。」と、ジェネシスクラウドサービス株式会社、代表取締役社長のポール・伊藤・リッチーは述べています。

また、フロスト&サリバンの CX、ICT 実践のシニアディレクターであるクリシュナ・バイダ (Krishna Baidya) は次のように述べています。

「信頼性の高いクラウドサービスへの需要が高まる中、ジェネシスの新しいクラウド・リージョンは、サービスの信頼性と事業継続性、いずれの観点からも、多くの企業の難問にソリューションを提供することができます。ジェネシスの大阪リージョンが利用可能になることで、日本の企業がデジタル変革に取り組み、顧客と従業員のエクスペリエンス・エコシステムを強化できることに期待しています。」

「事業の継続性は、顧客体験の価値を高める核心的な要素です。Genesys Cloud CX の大阪リージョンの開設は、全国でクラウドを活用する我々にとって、コンタクトセンターをはじめとした顧客サービスをチームレスに継続し、将来的には有事の際でも中断のないお客様との対話を実現する、画期的かつ強靱なソリューションになると非常に期待しています。」と、株式会社 NTT ドコモ、情報システム部 部長 井尻 周作様は述べています。

「この度、ジェネシスクラウドサービス社の「Genesys Cloud CX 大阪リージョン開設」発表を心より嬉しく思います。Genesys Cloud CX は AWS 上で稼働するサービスであり、当社は、AWS、Genesys Cloud CX 両方のパートナーとして数多くのお客様に SI やサービスを展開しております。西日本のお客様に、より低遅延でのサービス環境を提供できるだけでなく、国内でのマルチリージョン化により、更なる安定、且つ、安心したサービス提供が可能になるものと確信しております。この開設をきっかけに、今後の CX 向上におけるデータ活用やデジタル変革がより推進されていくことを期待しております。」と、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 専務執行役員 エンタープライズ事業グループ担当役員 兼 CPMO の湊原 孝徳様は話しております。

¹IDC, Japan CRM Application Shares, 2022: Advancement of Digital CX with a Data-Driven Approach, Doc #JPE50537523, August 2023.

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ン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 をご覧下さい。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Cloud EX, GCXNow, Pointillist® Customer Journey Management Platform, 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

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: 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