

ジェネシス、AI が牽引した 2025 年度上半期の事業成長を発表

Genesys Cloud の受注の 10%以上を AI が占め需要が拡大

サンフランシスコ - 2024 年 9 月 12 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、2025 会計年度上半期(2024 年 2 月 1 日~7 月 31 日)の好調な業績を報告しました。Genesys Cloud™プラットフォームは今年度第 2 四半期に年間経常収益(ARR)^{※1}が 16 億ドルを突破し、AI 機能に対する期待を大きく上回る需要で前年同期比 35%以上の成長を遂げました。

Genesys Cloud の AI 機能は、成長とイノベーションにおいて引き続き業界をリードしています。年度上半期にはスタンドアローンの AI 製品が Genesys Cloud の受注の 10%以上を占め、期間中の上位 10 件の大型案件に AI 製品が含まれるなど、顧客企業における導入が加速的に進んでいます。自動化、パーソナライゼーション、アナリティクスを深めるために Genesys Cloud に投資する企業が増える中、AI を含む年間契約額(ACV)100 万ドル以上の案件数は前年同期比で 3 倍以上増加しました。さらに、AI を含む Genesys Cloud 案件の期間中の平均 ACV は、AI を含まない案件の 5 倍以上であったことがわかりました。

2025 年度上半期業績ハイライト:

- Genesys Cloud の純収益維持率(NRR)は引き続き 120%以上の結果を継続
- Genesys Cloud の新規顧客の受注は前年比で 45%以上増加
- 大企業で導入実績が増え、Genesys Cloud の上位 50 社の各顧客の平均ユニーク・エージェント数は、第 2 四半期中に約 11,500 席に増加し、前年同期比で 25%以上増加
- ジェネシスは当期、好調な収益性と黒字のフリーキャッシュフローを達成し、2024 年 7 月 31 日時点のフリーキャッシュフローと未使用のリボリング・クレジット・ファシリティで構成される流動性総額は 9 億ドル超に到達
- Genesys Cloud への研究開発(R&D)投資は過去 12 カ月間で 3 億 2500 万ドル近くに達し、顧客のための迅速なイノベーションの継続的にサポート
- ジェネシスの [サステナビリティへの取り組み](#)は、1 億 5,000 万ドル以上の新規および継続的なビジネスに影響
- IDC MarketScape: Worldwide Contact Center-as-a-Service Applications Software 2024 Vendor Assessment^{※2}においてジェネシスはリーダーとして評価。さらに IDC Worldwide Contact Center Applications Software Market Shares 2023 レポート^{※3}で、ジェネシスは市場シェア 1 位に位置付け
- Forrester は、2024 年第 2 四半期の「The Forrester Wave™: Customer Journey Orchestration Platforms」^{※4}で、ジェネシスを「Strong Performer(強力なパフォーマンスを発揮する企業)」に選出。さらに、評価対象の中で他社よりも優れていると定義されたセキュリティ基準で、最高得点を獲得した唯一のベンダーとして評価

ジェネシスのトニー・ベイツ会長兼最高経営責任者(CEO)は、下記のように述べています。

「この目覚ましい業績は、イノベーションへの継続的なコミットメントと、進化する顧客のニーズに対応する当社の能力を反映したものです。ジェネシスは、企業が AI の力を活用してロイヤルティとビジネス成果を促進できるよう

にすることで、顧客と従業員のエクスペリエンスに革命を起こす最前線にいます。Genesys Cloud の顧客導入が拡大していることは、コンタクトセンター業界における 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根ざした未来へと導く上で、当社がリーダーシップを発揮し続けていることを示していると確信しています。」

Best Buy Health、General Medical Council、Netherlands Police、Peabody Housing Association、Qualfon など、6,000 以上の企業が顧客と従業員のエクスペリエンスを向上させるために Genesys Cloud を利用しています。主な成功事例は以下のとおりです：

- **アメリカ合衆国のクリアウォーター市は**、Genesys Cloud を導入することで、住民に公共サービスを提供する方法を変革しました。最初の 2 週間だけで、市の公共事業カスタマーサービス部門は回答率を 47% から 98% に改善しました。放棄された電話は 50 パーセントポイント減少し、従業員の離職率は 40% からほぼゼロになりました。現在、同組織は Genesys Cloud AI を導入し、顧客と従業員のエクスペリエンスをさらに変革しようとしています。
- **ブラジルの電力セクター最大手の Equatorial Energia 社は**、国内の 7 つの州で Genesys Cloud を通じて 700 万件以上のやり取りをオーケストレーションし、9.4% の売上転換率を達成しました。この変革の一環として、Equatorial Energia 社は Genesys Cloud の AI を統合し、バーチャル・アシスタント「Clara」による、より共感的で効率的なサービスの提供を可能にしました。
- **英国最大級のコンタクトセンターを運営する内務省では**、3 カ月足らずで 22 の拠点を Genesys Cloud に移行しました。市民と従業員に便利で親身なサービスを提供するというビジョンを掲げる同内務省は、すでに電話対応時間を 15% 短縮し、エージェントの満足度を 37% 向上させています。
- **株式会社アイネットサポートは**、Genesys Cloud CX を導入し、コンタクトセンターのインフラをオンプレミスからクラウドに移行しました。この移行により、アイネットサポートは、新規業務開始までの期間を 2 週間から 1 週間以内に短縮するなど、より柔軟で効率的な業務強化を実現しました。今後、アイネットサポートは、Genesys Cloud の AI を活用し、非音声領域への拡大やシステム統合の強化により、デジタルトランスフォーメーションを推進していく予定です。
- **チリの Itaú Bank Chile は最近**、レガシー・ソリューションを進化させ、オールインワンの Genesys Cloud プラットフォームに統合することで、コンタクトセンターとデジタル支店を変革しました。移行後、Itaú Bank は運用コストを削減し、新機能の導入期間を短縮しました。
- **オーストリアの Magenta Telekom は**、この地域で最大の通信プロバイダーの 1 つで、現在シームレスで効果的な顧客体験を可能にし、将来的には高度な AI イノベーションを促進するために必要な安定した実証済みの技術基盤を提供するために、Genesys Cloud を選択しました。最高のエクスペリエンスをオーケストレーションするというビジョンを推進するため、Magenta Telekom は独自の CRM システム統合も活用し、より豊かな洞察を得て、生産性を高め、顧客とのやり取りを合理化します。
- **フィンランドのビジネス・プロセス・アウトソーサーである Rainmaker 社は**、予測ルーティング、ワークフォース・エンゲージメント管理、チャットボットなど、Genesys Cloud と Genesys Cloud AI におけるイノベーションを利用して、営業とサービスの成功を強化しました。AI を活用した変革により、売上が 115% 増加し、初回コンタクトの解決率が 28% 向上、さらにコストが 20% 削減されました。
- **サウジアラビア王国の受賞歴のある航空会社 Saudia は**、Genesys Cloud の AI を活用したエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームを採用し、宿泊客と従業員のエクスペリエンスを変革しました。その結果、デジタルチャネルを利用するゲストが 20% 増加し、セルフサービスが 13% 向上、以前のテクノロジースタックを統合することで 15% のコスト削減を実現しました。

※1 年間経常収益 (ARR) は、Genesys Cloud の四半期収益を 4 倍したものと定義されます。

※2 IDC, IDC MarketScape: Worldwide Contact Center-as-a-Service Applications Software 2024 Vendor Assessment, Doc # US52302923, June 2024

※3 IDC, Worldwide Contact Center Applications Software Market Shares, 2023: It's a Cloud World, Doc #US52322824, June 2024

※4 フォレスターリサーチ社、[The Forrester Wave™: Customer Journey Orchestration Platforms, Q22024](#), Joana de Quintanilha, 2024 年 6 月 10 日

ジェネシスについて

ジェネシスは、顧客と従業員に最高の体験を生み出すことで、世界 100 カ国以上 8000 社を超える企業のロイヤリティとビジネス成果の改善を支えています。AI を活用した業界 No.1 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る Genesys Cloud を通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に未来の CX を提供し、共感性のあるパーソナライズした体験の提供を実現しています。クラウド・ネイティブの信頼性の高いオールインワン・プラットフォームである Genesys Cloud は、適切なタイミングで適切な顧客体験を提供することで企業競争力を高めるとともに、従業員エンゲージメントの強化、効率化、業務改善を推進することで、企業の成長を加速させます。詳しくは www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

<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・ジェレミー

Tel: 03-6427-1627

Email: genesys@kartz.co.jp