

ジェネシス、2024 年度 Gartner®マジック・クアドラント™において 10 年連続でコンタクトセンターサービスのリーダーに位置付け

- ジェネシスは実行力において最も高く位置付け
- Gartner Critical Capabilities レポートの 5 つのユースケースのうち 3 つで最高評価を獲得

サンフランシスコ – 2024 年 10 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、米ガートナー社（以下、「ガートナー」）による「2024 Gartner® Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service」において、実行能力とビジョンの完全性を評価され、リーダーに位置付けられたことを発表します。ジェネシスはマジック・クアドラントにおいて 10 年連続でリーダーに選出されています。

ジェネシスは、ガートナーの最新レポートにおいて、4 年連続で実行力の評価で最高位に位置しました。この成功の背景には、グローバルな可用性を提供する Genesys Cloud™エクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームの存在があり、同プラットフォームは信頼性の高いパートナーおよび開発者エコシステム、高度なネイティブ AI、ジャーニー分析、自動化、従業員エンゲージメント管理機能を備えています。継続的なイノベーション、使いやすさ、統合性を通じて、Genesys Cloud は世界中の 6,000 を超える企業から信頼され、顧客ロイヤルティを促進し、優れたエンドツーエンドのエクスペリエンスを提供しています。

ジェネシスの最高製品責任者であるオリヴィエ・ジューブは「ガートナーからのこの一貫した評価は、当社が多様な組織のクラウド変革を加速し、AI による成果を推進することに取り組んでいる証だと考えています。Genesys Cloud プラットフォームは、チャネル、データ、システム、チームを簡単に接続することで、パーソナライズされたシームレスな顧客体験を提供し、効率化の向上を可能にします。急速なイノベーションの進展により、大規模な多国籍企業から中小企業に至るまで、企業が差別化を図り成功するための基盤を提供しています。」と述べています。

ジェネシスはガートナー社の「クリティカル・ケイパビリティ・レポート」でも評価され、5 つのユースケースのうち 3 つで最高位のベンダーとなりました。ジェネシスは、カスタマー・エンゲージメント・センター(4.04/5)、アジャイル・コンタクト・センター(3.97/5)、グローバル・コンタクト・センター(4.14/5)で最高得点を獲得。残りの 2 つのユースケース、ハイボリュームカスタマーコールセンター(3.95/5)とデジタルカスタマーサービスセンター(3.83/5)でも 2 番目に高いスコアを獲得しています。ジェネシスは、5 つのユースケースすべてにおいて高い評価を得た理由を、規模や複雑さ、地域を問わず、組織の多様なニーズに対応できる点にあると分析しています。

「当社の業界におけるリーダーシップは、確立された顧客やパートナーとの関係、国際的なプレゼンス、そして Genesys Cloud プラットフォームのセキュリティ、スケーラビリティ、信頼性によりさらに強固なものとなっています。ジェネシスは、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を通じて、企業が現実的な課題を解決し、意義のある成果を達成できるよう支援しています」とオリヴィエ・ジューブは付け加えました。

^[1]ガートナーは、リーダーを「幅広い顧客サービス能力を強力にサポートし、多国籍企業に対して各地域での販売およびサポート組織を提供できるサプライヤー」と説明しています。リーダー企業は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可能性が高く、ブランド認知度が高いため、インストールベースが大きい。顧客需要による市場の平均を上回る成長を実現しています。リーダーはまた、確立されたマーケットプレイスを通じてパートナーとの統合など、複雑な導入のさまざまなレベルに対応できることが強みとされています。

パートナー免責条項:

パートナーは、パートナー・リサーチ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。パートナー・リサーチの発行物は、パートナー・リサーチ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。パートナーは、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。

パートナーは、パートナー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。著作権は保留されています。

[1]Source: Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Drew Kraus, Pri Rathnayake, Megan Fernandez, Pankil Sheth, Jason Bridge, 28 October 2024

Gartner, Critical Capabilities for Contact Center as a Service, Megan Fernandez, Drew Kraus, Pri Rathnayake, Pankil Sheth, Jason Bridge, 28 October 2024

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ル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 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 をご覧ください。

© 2024 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud、Genesys Cloud CX、GCXNow、Experience as a Service、Radarr および AppFoundry 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。

<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