

2012年5月22日【参考日本語訳】

ジェネシス、独立企業としての最初の 100 日間を好調にスタート

～2011年および2012年第1四半期に着実な成長と堅実な EBITDA を記録～

米カリフォルニア州デイリーシティ - 2012年5月16日 - ジェネシス社 (Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.) は本日、独立企業として最初の 100 日間が経過したことを受け、主要な業績を公表しました。ジェネシスは、2011年の年間を通し、一貫して前年を上回る収益成長率を記録し、2012年第1四半期にも前年比 13% の成長を達成しました。独立企業として再スタートを切ったジェネシスは、5億ドル超の年間売上高を誇り、シアトルで開催されたジェネシス・ユーザー・カンファレンス「G-Force」において新しいモバイル顧客ケアソリューションを発表するとともに、ワークフォース最適化、ソーシャル・カスタマー・サービス、SIP ベースのソリューション、および従量制とホスティングによるサービス提供によって強力な顧客誘引力を発揮するなど、市場で大きな存在感を示しています。

ニュースファクト:

- 2012年第1四半期に、前年同期比で売上高は 13% の成長を達成しました。
- 2011年通期の売上高は、前年比で約 8% の成長を達成しました。要因となったのは従量制サービスとホスティングサービスにおける 35% の成長、およびワークフォース最適化ソリューションの 80% の成長が含まれています。
- 20%以上の堅実な EBITDA を維持しています。
- 2012年第1四半期には、南アフリカのボーダコムおよび英国のエブリシング・エブリウェアで Genesys Social Engagement の運用がはじまり、ソーシャル・カスタマー・サービス・ソリューション分野で好調なスタートを切りました。このソリューションは、Facebook や Twitter のような新たなチャネルを企業の顧客サービス活動に効果的に組み込むためのものです。
- 同社はさらに 2012年第1四半期に、Genesys SIP Server の導入実績が 30 万席に達し、PBX ベースのコンタクトセンターから純粋なソフトウェア SIP ベースのソリューションへの移行、および全社規模の顧客サービスの配備をさらに加速化すること発表しました。

- 4 月には、モバイルユーザー向けカスタマーケア・ソリューション「Genesys Mobile Engagement」を
発表しました。これは、スマートフォン用アプリケーションとカスタマーサービス・エージェントを結び
つけるものです。
- 3 月には、サンフランシスコで毎年恒例の業界アナリスト会議を主催し、その翌月にシアトルで開
催したジェネシス・ユーザー・カンファレンス「G-Force」では、700 社の顧客、見込み顧客およびパ
ートナーを迎えました。「G-Force」はジェネシスにとって最も重要なカスタマーイベントです。2012
年の今後の予定は、8 月 21～23 日にシドニー、9 月 11～13 日にバルセロナで、開催を予定して
います。

本リリースに関するコメント

ジェネシスのポール・セグレ社長兼 CEO は、次のように述べています。
「独立企業として新生したジェネシスが、力強いスタートを切ったことをご報告でき、大変嬉しく思います。
当社の事業は成長し続けており、今後も顧客体験の分野で技術革新を継続していきます。その原動力
となるのは、2012 年に計画している R&D 投資の 14%増と、日々お客様に対し優れた成果を達成して
いる弊社従業員の情熱です。」

補足資料:

Genesys Mobile Engagement についての詳細、デモ、データシート、ホワイトペーパーはこちら:
www.genesyslab.com/mobile/

Genesys Social Engagement についての詳細はこちら:

<http://www.genesyslab.com/?product=SocialEngagement&page=Overview>

Genesys SIP Server のリリース:

<http://www.genesyslab.com/?dept=PressRelease&page=MobileEngagement>

「G-Force」シドニーおよびバルセロナの詳細はこちら:

http://www.genesyslab.com/?dept=Events&page=Gforce_2012

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的
なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 2000 社以
上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者との
カンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソ
フトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、
企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの
顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロ
セスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

Join the Conversation:     

<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・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com