

2013 年 2 月 21 日【参考日本語訳】

独立系ITアドバイザリ会社ガートナー、ジェネシス社を 「CRM Web カスタマーサービス・アプリケーションの マジック・クアドラント」に位置づける

米カリフォルニア州デイリーシティー2013年2月14日—顧客サービスおよびコンタクトセンターソリューションのリーディングプロバイダーであるジェネシス社(Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.)は本日、ITアドバイザリ会社ガートナー社のレポート「CRM Web カスタマーサービス・アプリケーションのマジック・クアドラント」(Johan Jacobs 著、2013年2月7日発行)に取り上げられたと発表しました。ガートナー社の「マジック・クアドラント」では、ビジョンの完全性と実行能力に基づいて評価が行われます。

同レポートの中で、ガートナー社のリサーチディレクター、Johan Jacobs 氏は次のように指摘しています。

「ガートナーは、過去 12 か月間に顧客が検討した事例を分析しましたが、その結果、マルチチャネル製品を購入した顧客の 82%以上が、単一のチャネルを対象としたスタンドアロンの製品やポイントベースの製品よりも、より包括的な Web 顧客サービス・スイートの方が望ましいと考えていることが改めて確認されました。Web カスタマーサービスとコンタクトセンターは、密接に関連しています。顧客が、顧客サービス担当者の対人による支援を必要としている場合は、必ず Web のみのカスタマーサービスから CRM カスタマーサービス・コンタクトセンターへの切り替えが行われます」

本リリースに関するコメント

ジェネシスのプロダクト・ソリューション戦略担当エグゼクティブ・バイスプレジデント、マライアン・テ・ブージ(Merijn te Booij)は、次のように述べています。

「ジェネシスが、ガートナー社の最新レポート『CRM Web カスタマーサービス・アプリケーションのマジック・クアドラント』に取り上げられたことを嬉しく思っています。音声、ソーシャル、Web、およびモバイルのインタラクションを統合するクロスチャネル顧客体験戦略に効果の高い Web カスタマーサービスを組み込み、また同時に、コンタクトセンターのエージェントにも簡単にアクセスできるようにしておくことが必要です」

補足資料

[ガートナー社の「CRM Web カスタマーサービスのマジック・クアドラント」](#)

マジック・クアドラントについて

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

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

齊藤 哲也

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

Email: saito@genesyslab.com