

2013年7月10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 「2013年コンタクトセンター・インフラストラクチャの マジック・クアドラン트」のリーダーに位置付ける

～ビジョンの完全性と実行能力に基づいて評価～

米カリフォルニア州デイリーシティー -2013年7月1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](#)のレポート[「コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラン트」](#)において、リーダーに位置付けられたことを発表しました。同レポートは、ビジョンの完全性と実行能力の両面からコンタクトセンターのベンダー各社を評価し、概念先行型、特定市場指向型、チャレンジャー、リーダーの4つのクアドラントに分類しています。今回でジェネシス社は、「コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラント」において、9年連続でリーダー・クアドラントに位置付けられることになります。

ジェネシス社は、過去1年にわたって、ビジョンの完全性と実行能力の両面において自身のマジック・クアドラントの地位を向上させており、ガートナー社は、ジェネシス社を3年連続で最も完全なビジョンを備えた企業と評価しました。このリーダーの地位は、4月に発表されたガートナー社の「コンタクトセンターの市場シェア分析」にも反映されており、現在アルカテル・ルーセント社から独立して事業運営を行っているジェネシス社は、その中の[「2012年全世界のメーカーの対コンタクトセンター・エージェント・エンドユーザーの売上高」](#)で最上位ベンダー2社のうちの1社に位置付けられています。

「コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラント」レポートの中で、ガートナー社は次のように指摘しています。「コンタクトセンターのマネージャーは、コンタクトセンター・インフラストラクチャの統合を簡易化してより永続的なものにするために、ソリューションの多く、またはすべてを単一のベンダーから購入する傾向を強めています。そのため、自社製品、およびパートナーや他の戦略的なサプライヤーの製品からなる網羅的なソリューションのポートフォリオを提供している、コンタクトセンター・インフラストラクチャの大手ベンダーが好んで選択されています。ガートナー社の調査によると、CCaaS (Contact-Centre-as-a-Service)ソリューションから自社専用のホステッドソリューションに至るまで、クラウドベースのデプロイメントに対する顧客の関心は着実に高まっています。これらのソリューションは、基本的な通話ルーティング機能を提供するだけでなく、複数のメディアや高度な顧客セグメンテーションに対応するなど、より複雑な顧客ルーティングスキームをサポートするように進化しています」

ジェネシス社のCustomer Engagementプラットフォーム(レポートの中ではCustomer Interaction Management(CIM)プラットフォーム)として言及)は、ジェネシス社のあらゆるデプロイメントの中核を成しています。CIMプラットフォームは、業界で最も網羅的なプラットフォームであり、企業はクラウド型、オンプレミス型、クラウドとオンプレミスを組み合わせたハイブリッド型など、オールインワンかつエンドツーエンドな拡張性の高いあらゆるタイプのコンタクトセンターを、事業のニーズに合ったペースで配備できます。インバウンドまたはアウトバウンドのコンタクトセンター、セルフサービスアプリ

ケーション、およびバックオフィス・プロセスにおけるタスクの優先配信などの業務に適用可能です。

ジェネシス社が提供するクラウドまたはハイブリッドクラウド・デプロイメントの機能については、先頃リリースした[Genesys Cloud](#)の際に発表しました。

### 本リリースに関するコメント

ジェネシス社の最高マーケティング責任者(CMO)、リード・ヘンリー(Reed Henry)は、次のように述べています。

「当社は、当初からクラウド、ハイブリッドクラウド、またはオンプレミスで配備可能なあらゆる規模の企業のニーズに適合した革新的なコンタクトセンター・ソリューションを幅広く提供することに尽力してきました。今回、ガートナー社の『コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラン트』でリーダーに位置付けられたことを、非常に嬉しく思っています」

### 補足資料

[ガートナー社の「コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラント」](#)

### 出典

ガートナー社の「市場シェア分析:コンタクトセンター、全世界、2012年」

(Drew Kraus著、2013年4月16日発行)

ガートナー社の「コンタクトセンター・インフラストラクチャのマジック・クアドラント」

(Drew Kraus、Geoff Johnson、Steve Blood共著、2013年6月18日発行)

### マジック・クアドランドについて

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3000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](http://www.genesyslab.com)

<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](mailto:saito@genesyslab.com)