

2013年9月12日【参考日本語訳】

## IT 調査会社、ジェネシス社をアジア太平洋地域における コンタクトセンター市場のナンバー1プロバイダーに認定

オーストラリア・メルボルン – 2013年8月28日 – 顧客エンゲージメントとコンタクトセンター向け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、ジェネシス・ユーザー・カンファレンス「G-Force APAC」において、主要なIT市場調査・アドバイザリ会社であるIDCの市場調査レポート「[アジア太平洋地域のコンタクトセンター市場におけるベンダーシェア2012: 着実な改革](#) (原題: Asia/Pacific Contact Center Vendor Shares 2012 Steadfastly Revolutionizing)」において、アジア太平洋地域においてナンバー1のコンタクトセンター・ソリューション・プロバイダーに認定されたことを発表しました。

IDCの市場調査レポートでは、次のように述べられています。

「ジェネシス社は成長を続け、同地域におけるナンバー1のコンタクトセンター・ベンダーの地位をますます強固なものにしている。2011年10月中頃の、欧州系プライベートエクイティ企業ペルミラファンドとテクノロジー・クロスオーバー・ベンチャーズによる買収によって、同社はアルカテル・ルーセント社から分離独立し、新たな活力と潜在能力を備えた企業に生まれ変わった。ほとんどのベンダーの認識は、企業の将来はクラウド分野の成功によって決まるという点で一致している。ジェネシスおよびコンタクトセンター分野も例外ではない」

2012年、ジェネシスは6億1,000万ドル超の年間収益と前年比2桁の成長を達成しました。この記録的な好業績は、ジェネシスのコンタクトセンター向けソリューション、アナリティクスアプリケーション、Web向けソリューション、ソーシャルとモバイル向け顧客サービス、およびフロントオフィスをバックオフィスの従業員やプロセスに統合する全社規模のソリューションに対する強い需要によってもたらされました。2013年は、[Angel社](#)と[SoundBite Communications社](#)の買収を軸としてクラウド能力を強化したことにより、1億3,500万ドルの年間収益をあげ、1,200社以上の顧客を擁する、業界最大手のクラウド型コンタクトセンターのプロバイダーとなりました。

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。

「ジェネシスは、業界で最も網羅的な顧客エンゲージメントソリューションのセットを急速に強化しています。これによりユーザー企業が差別化された顧客体験を提供するためのサポートをしています。アジア太平洋地域のリーダーとして認められたことは、総合的な市場カバレッジを達成する一方で、営業、マーケティングおよびサービスを網羅したソリューションを提供するという当社の戦略が顧客に受け入れられていることを示すものです」

今回のIDCの調査は、(日本を除く)アジア太平洋地域における競争状況、コンタクトセンターアプリケーション、および先進的なコンタクトセンターに対する新たな需要に焦点を当てています。

## IDCについて

International Data Corporation (IDC) は、ITや通信、消費者向けの技術に関する市場情報やアドバイザリーサービスを提供し、各種イベントを実施する世界有数のプロバイダーです。IT専門家、事業経営者および投資業界が、テクノロジーの購入や事業戦略に関して、事実に基づいた意思決定ができるようにサポートしています。IDCには1,000人以上のアナリストが在籍しており、世界110カ国以上の技術・産業分野の市場機会や動向に関する、世界全体の情報、あるいは地域別、国別の情報を展開しています。49年以上にわたって戦略的洞察を提供し、お客様の主要事業目的達成を支援してきました。IDCは、世界有数の技術メディア、調査、イベント会社であるIDGの子会社です。

## 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

斉藤 哲也

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

Email: [saito@genesyslab.com](mailto:saito@genesyslab.com)