

2013年10月23日【参考日本語訳】

ジェネシス、Echopass を買収

～クラウド提供サービスを拡充し、クラウド型コンタクトセンターの市場リーダーとしての地位を強化～

米カリフォルニア州ディリーシティ— 2013年10月8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、**Echopass Corporation**(本社:米カリフォルニア州プリザントン／以下Echopass社)買収について、最終契約を締結したことを発表しました。今回の買収により、ジェネシスのクラウド分野の顧客は現在の1,250社からさらに増加し、クラウド型コンタクトセンターのマーケットリーダーとしての同社の地位はさらに確固たるものになります。

Echopass社は、ジェネシスのプラットフォームをクラウドに展開するために必要な10年以上にわたる専門知識を有しています。2013年、ジェネシスは、コンタクトセンターと顧客エンゲージメントの新しい総合クラウドソリューション・ポートフォリオの提供を開始しました。ジェネシスの中小規模企業向けクラウドソリューションは、簡単かつ迅速に配備できるように設計されており、一方、エンタープライズ向けのコンタクトセンターソリューションは、スケーラビリティに優れ、顧客に合わせた柔軟なカスタマイズが可能です。

エンタープライズ向けクラウドコンタクトセンターの必須条件に適合

エンタープライズ各社を取り巻く環境は激変しており、また、顧客エンゲージメントの機会は非常に増大しています。今回の買収はまさにそのようなエンタープライズ各社のニーズに応えるものです。顧客サービスに対する評価が消費者にとって企業選択の重要な要素になっている今日、顧客体験に対する戦略が企業の差別化手段としてこれまで以上に重要になっています。各企業では、特に消費者側の企業との関わり合い方に対する嗜好の変化に対応するための顧客インテラクションチャネルの迅速な進化と柔軟性の向上や、顧客体験をサポートする社内チームの効率改善を目的として、クラウド型コンタクトセンターソリューションを採用するケースが増えています。同時に、エンタープライズクラスのソリューションとセキュリティは維持しながら、クラウドに完全移行するかオンプレミスのシステムを拡張するかを選択できることが必要と考えています。

大手市場調査会社**Frost & Sullivan**は、企業がクラウドに移行する背景として、コールセンターの総所有コストの低減、システムの迅速な配備、柔軟性とスケーラビリティの向上、従量制課金方式とイニシャルコストの節減といったニーズがあると指摘しています。北米では、こうした現在進行中の強力な市場成長要因によって、今後4年間でクラウド型コンタクトセンター市場がさらに拡大すると考えられます。

クラウドもしくはハイブリッドの選択肢を提供するサービスの実現

Echopass社のプラットフォームには、2000年からGenesysのソフトウェアが組み込まれており、数千人規模のエージェントを擁する州政府や連邦政府など大規模組織向けのGenesysプラットフォームクラウドサービスは、今回の買収で前例を見ないほど拡充されることになります。Echopass社のソリューションには、中小規模の企業に最適なクラウドのみのモデル、オンプレミスとクラウド型ソリューションを組み合わせたハイブリッドクラウドモデルなど、柔軟な配備のシナリオが用意されています。ハイブリッドモデルでは、既存のオンプレミスのマルチベンダーアプリケーション環境との統合が可能であり、顧客は自社のビジネス要件に合わせてクラウドに移行できます。

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。

「Echopass社は、当社と協力しながら、顧客エンゲージメントがビジネスの最も重要な要素であると認識している企業とともに、このような柔軟な配備モデルを他社に先駆けて開発してきました。今後は、あらゆる規模のエンタープライズにクラウド型コンタクトセンターソリューションを提供できるという点で、ジェネシスに対抗できるベンダーはなくなるでしょう」

Echopass社の取引先には、複雑な顧客環境で構成された世界最大級のクラウド型コンタクトセンター施設が多数存在します。こうした施設では、8,000人以上のエージェントが複数の場所にあるコンタクトセンターに配置され、全員が仮想化されたシームレスなソリューションによる共通のプラットフォームを使用して顧客に対応しています。Echopass社が提供するアプリケーションは、音声、チャット、電子メール、ファックス、SMS、モバイルといった複数の顧客エンゲージメントチャネルのサポート、エージェントのパフォーマンス最適化機能、各種の顧客体験向上ソリューションなど、多岐にわたります。

Echopass社CEOのVin Deschampsは、次のように述べています。

「Echopass社は、信頼性の高いセキュアなプラットフォームを必要としている非常に大規模なエンタープライズ顧客にエンドツーエンドサービスを提供してきた実績があります。今後、両社の顧客は、自社のニーズに合わせてオンプレミス型かクラウド型かを柔軟に選択し、常に変化する顧客の要求に応えることが可能になります」

買収処理は、2013年第4四半期に完了する見込みです。

Echopass社について

Echopass社(本社:カリフォルニア州プリザントン)は、大規模エンタープライズにクラウド型コンタクトセンターソリューションを提供するリーディングプロバイダーです。2000年以来、複数の拠点に最大で20,000人ものエージェントを配置するエンタープライズや、複雑なアプリケーションおよびインフラストラクチャの環境にカスタマイズ済みソリューションを提供しており、業界で最も厳格なコンプライアンス要件、セキュリティ要件にも適合しています。同社のソリューションは、完全一体型であり柔軟性とスケーラビリティに優れ、設備投資や継続的なメンテナンスは不要です。Echopass社は非公開企業であり、ベンチャー投資会社のCanaan PartnersおよびNew Enterprise Associatesから資金提供を受けています。Echopass社は、その革新的な技術や顧客サービスを評価され、Red Herring Top 100 Companies AwardやFrost & Sullivanの複数のBest Practices賞など、業界の数々のアワードを受賞しています。

www.echopass.com (Tel: 1-888-622-5345)

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

<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: tetsuya.saito@genesyslab.com