

2013 年 12 月 12 日【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「コンタクトセンター・ワークフォース最適化の マジック・クアドラント」のチャレンジャーに位置付ける

～ワークフォース最適化のポートフォリオを強化し、ワークフォースの継続的な自動最適化を可能に～

米カリフォルニア州デリーシティー - 2013年12月5日 - 顧客体験および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、ガートナー社の「2013年コンタクトセンター・ワークフォース最適化のマジック・クアドラント」においてチャレンジャーに位置付けられたことを発表しました。今回の発表でジェネシス社は、機能が拡張された既存のWFO（ワークフォース最適化）インストレーションおよび統合WFOポートフォリオが評価され、「特定市場指向型」から「チャレンジャー」にポジションが変更になりました。ジェネシスのワークフォース最適化（WFO）ソリューションは、市場をリードする音声／テキスト解析ソリューションを追加することによって機能拡張が図られており、この音声／テキスト解析ソリューションによって、企業は電話、電子メール、チャット、ソーシャルメディアといった複数のチャネルで顧客インタラクションを解析し、顧客体験とコンタクトセンターのパフォーマンスを改善することが可能です。また、WFOソリューション全体でさらなる機能強化が図られており、監視、研修、スケジューリング、およびフロントオフィスとバックオフィスの従業員への業務割り当てを完全に自動化および統合することによって顧客体験を改善します。

業界をリードする市場分析会社であるガートナー社は、300人以上のエージェントを擁する企業の30%が2015年末までに統合的なワークフォース最適化の手法を採用し、それによって運用効率と顧客満足度の向上を達成すると予測しています。同社のレポートは、次のように指摘しています。「通話の記録やエージェントのスケジューリングといった中核的なWFO機能に、各ベンダーのエージェント中心のスタンドアロン製品を組み合わせて導入する時代は終焉を迎えつつあります。一方でWFOスイート製品には、ベンダー1社との契約で済む、TCOを低減できる、製品統合の問題が発生しないといったさまざまな利点があり、複数機能にわたるワークフローが組み込まれていることから採用が増えています」

これらの新しいWFO機能によって、ジェネシスのソフトウェアは、顧客インタラクションや業務項目を従業員に動的に割り当て、サービスレベルの達成やスケジュールの遵守を実現できます。さらに、よりタイムリーで正確な従業員への評価を可能にし、従業員の指導に関する意思決定を改善します。これにより、評価に基づいたスキル向上、研修の割り当て、スケジュールの更新、業務の割り当て、各種通知を継続的に自動で実行できます。

ジェネシスの最高マーケティング責任者、リード・ヘンリー (Reed Henry) は、次のように述べています。「当社がワークフォース最適化にもたらした技術革新によって、組織は個々の顧客インタラクションを理解し、継続的な自己修正による改善サイクルを実現するための意思決定を自動的に行えるようになったため、これまで手動で行われることが多かったWFOのライフサイクルが自動化されました。今後はあらゆる規模の組織が、継続的なワークフォース最適化を実現し、最大限の効率改善と運用コスト低減を達成すると同時に、顧客体験をさらなるレベルへと高めることが可能になります」

ジェネシス社では最近、あらゆる規模の企業に適したクラス最高の顧客体験ソリューションを拡張した総合スイート製品の一環として、通話の記録、スクリーンキャプチャ、直感的な解析のための新機能を[発表しました](#)。

## 補足資料

[ガートナー社「2013 年コンタクトセンター・ワークフォース最適化のマジック・クアドラント」レポート](#)

### 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。

### 出展

ガートナー社の「コンタクトセンター・ワークフォース最適化のマジック・クアドラント」  
(Jim Davies 著、2013年11月20日発行)

### ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験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・プロバイダーです。世界80か国に3,500社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、[コンタクトセンター](#)から[バックオフィス](#)まで、毎日1億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

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