

2014 年 3 月 4 日【日本語訳】

ジェネシス、2013 年の業績報告を発表

～2013 年は 2 年連続で 2 桁成長を記録し、7 億 4,000 万ドル超の収益、2 億ドル超の EBIT を達成～

米カリフォルニア州ディリーシティ -2014 年 2 月 24 日- 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あるジェネシス(Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.)は本日、2013 年の業績概要を発表しました。2013 年、独立 2 年目のジェネシスは、7 億 4,000 万ドル超の年間収益(年間成長率 20%超)、および 2 億ドル超の年間 EBIT(年間成長率 15%超)と記録的な成長を達成しました。さらに、受賞歴を誇る顧客体験ソリューションと戦略的な投資を通じ、クラウドベースの製品を拡充しました。ジェネシスは、収益の 20%以上をクラウドベースのソリューションから生み出しており、現在ではクラウド業界大手の一角を占めるに至っています。

ジェネシスは、2013 年を通じて、その革新技術および顧客体験におけるリーダーシップを業界から広く評価されました。Frost & Sullivan社は、ジェネシスの創造的なロードマップ、優れた提供サービスの数々、および将来性のあるクラウド戦略を評価し、同社を北米における「カンパニー・オブ・ザ・イヤー」に選定しました。また、ガートナー社はジェネシスを「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」においてリーダーに、また「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、「IVRシステムおよび企業向け音声ポータル」に関するマーケットスコープ」において、ジェネシスに強力なプラス評価を与えました。さらにIDCは、ジェネシスを「アジア太平洋地域におけるコンタクトセンターの市場リーダー」に認定し、SpeechTEK Magazineは、ジェネシスを「2013年の音声分析の市場リーダー」に認定しました。

2013年のハイライト

- ジェネシスは、共通プラットフォームである「Genesys Customer Experience Platform」をベースに、導入を簡素化する新規コンタクトセンターのエディションを3種類リリースしました。これには、中小規模コンタクトセンター向けの「Premierエディション」、中規模コンタクトセンター向けの「Businessエディション」、および大規模コンタクトセンター向けの「Enterpriseエディション」があります。どのエディションも、ピュアクラウド構成を提供しますが、「Businessエディション」および「Enterpriseエディション」については、オンプレミス型とハイブリッドクラウドの構成も選択できます。これらは、単一のベンダーが供給する製品としては最も包括的なコンタクトセンターソリューションのセットであり、これによってあらゆる規模の企業が、ジェネシスのクラス最高の顧客体験ソリューションを利用できるようになります。
- ジェネシスは、あらゆる規模の新規および既存の顧客向けに、総合的なクラウド製品のスイートをリリースしました。このクラウド製品には、「Contact Center」(上記3種類のコンタクトセンターのエディション)、「Voice Self-Service」(音声セルフサービス)、「Proactive Customer Communications」(顧客とのプロアクティブなコミュニケーション)、「Mobile Marketing」(モバイルマーケティング)、および「Workforce Optimization」(ワークフォース最適化)の各ソリューションが含まれています。3種類のエディションは、いずれも「Genesys Customer Experience Platform」上に構築され、企業は最適な顧客体験を提供することによって収益を伸ばし、顧客ロイヤルティを獲得する一方で、顧客の離反を減らし、費用を節減できます。

- ・ 「[Premierエディション](#)」は[Angel.com](#)社の買収により増強され、ジェネシスのクラス最高のクラウドベースのセルフサービスによるインタラクティブな音声応答に、受賞歴を誇るコンタクトセンター・ソリューションを組み合わせました。
- ・ 「[Enterpriseエディション](#)」のクラウドセグメントでは、大企業向け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している、リーディングプロバイダーの[Echopass社](#)の買収により成長が加速化されました。大企業からはしばしば、ピュアクラウド構成およびハイブリッドクラウド構成を含む柔軟な実装シナリオへの要望が寄せられますが、Echopass社の買収により、ジェネシスの大企業向けクラウド製品はこれまで以上に充実しました。
- ・ ジェネシスは、他社に先駆けて新手法である「[Actionable Analytics](#)」(アクションブル・アナリティクス)のソリューションを開発しました。特許出願中のこの画期的なアプローチは、顧客とのインタラクションデータを解析、および活用して、重大なビジネス上の意思決定を行い、音声およびテキストによる顧客とのインタラクションに基づいて自動化されたワークフローを起動するものです。「Actionable Analytics」は、2013年の[UTOPY社](#)への投資により実現した、業界をリードする音声／テキスト解析エンジンの上に構築されています。UTOPY社を獲得したことにより、ジェネシスは、音声解析による収益を300%以上増加させました。
- ・ ジェネシスは、Web店舗の売上増と顧客サービスの初回コンタクト解決率向上を実現するパワフルな新製品、「[Genesys Proactive Engagement](#)」をリリースしました。「Genesys Proactive Engagement」では、リアルタイムの行動解析に顧客のインタラクションおよびトランザクションの履歴データを組み合わせることで、適切なチャネルを介し、適切なエージェントに、適切なタイミングでWeb訪問客をつなぐことが可能となりました。
- ・ ジェネシスは、「[Proactive Customer Communications](#)」サービスを拡張してソリューションのポートフォリオを強化しました。これにより企業は、アウトバウンドの電子メール、モバイル、コンタクトセンターでのインタラクションをパーソナライズすることで、顧客体験の差別化が可能になりました。ジェネシスの「Proactive Customer Communications」ソリューションは、[SoundBite社](#)の買収により加速化され、今日は世界30か国350社以上の顧客サービスにおけるリーダー企業となり、年間20億件以上のメッセージを配信しています。また、SoundBite社の買収により、市場をリードするジェネシスの支払いソリューションも強化されました。
- ・ ジェネシスは、「[Continuous Workforce Optimization](#)」を投入し、従来のワークフォース最適化(WFO)市場を大きく変革しました。この画期的な新ソリューションは、WFOとコンタクトセンターのインフラストラクチャを完全に統合し、手作業に頼る部分が多かったプロセスを自動化し、パフォーマンスの向上、サービスレベルの遵守、顧客体験の改善を実現します。同ソリューションは、[インタラクションコーディング](#)の導入によって補完され、これにより企業は、高品質の音声機能が実現するだけでなく、デスクトップ画面で顧客とのインタラクションを録音できるようになります。これは、今日のコンタクトセンターにとって高品質と法令遵守を実現するために必須のソリューションです。
- ・ ブラジルでは、[Voran Technologia社](#)のクラウド型ワークフォース最適化ソリューションを取得し、業界をリードする「[Genesys Prime](#)」クラウド製品を補完しています。「Genesys Prime」は、ラテンアメリカで販売されている、最も網羅的なエンド・ツー・エンドのクラウド型コンタクトセンター・ソリューションです。

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。

「2013年、私たちは提供する製品・サービスの簡易化に向けて大きく前進し、またジェネシスのパワーをクラウド型コンタクトセンター業界に注入することによって、この新しい市場セグメントを大きく変革しました。2014年もジェネシスは、新たに画期的なソリューションをリリースする準備が整っています。これらソリューションにより、世界中の企業が顧客体験を自社の事業差別化のため戦略的に活用できるようになります」



News Release

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。

<http://www.genesys.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

斎藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com