

2014 年 6 月 11 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 「2014 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・クアドラント」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き、6 年連続でリーダーの評価～

米ルイジアナ州ニューオーリンズ - 2014 年 5 月 28 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・クアドラント](#)」¹において、引き続き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、ガートナー社独自の分析に基づいて、ベンダーを概念先行型、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、6 年連続でコンタクトセンター・インフラストラクチャの世界市場でリーダーとして評価されたこととなります。

ジェネシス社をビジョンの完全性で最も高く評価

2014 年版の「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」の中でガートナー社は、ジェネシス社を 4 年連続でビジョンの完全性で一番高く評価しています。

同レポートの中で、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では、さまざまな役割、アーキテクチャ、機能およびサービスが効果的なものである必要があります。(中略) 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の簡易化と永続化、インタラクションの発生から終了までのすべての要素を統合したレポート機能、およびシステム管理の簡易化を求めて、コンタクトセンター・インフラストラクチャの多く、またはすべてを、単一のベンダーからバンドルとして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その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大手ベンダーが好まれています」

ジェネシス社の[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)は、企業が提供するエクスペリエンスが顧客の期待と一致し、またカスタマージャーニーに対して最適なものになるようにします。カスタマージャーニーそれぞれに作業負荷レベルと必要なスタッフ動員人数をより効果的にマッチングさせることにより、あらゆる規模の企業はすべてのタッチポイント、チャネルおよびインタラクションにわたって、また、営業、マーケティングおよび顧客サービスの各部門にわたって一貫したサービスレベルを実現できます。カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、配備が容易な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](#)」でそれぞれ利用可能です。

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。

「過去 1 年間、ジェネシスは、規模もさまざまに必要とする簡素化のレベルも異なるあらゆる企業を対象に、最も網羅的なクラウド型とオンプレミス型のコンタクトセンターおよびカスタマーエクスペリエンス・ソリューションを構築するというビジョンを実行してきました。今回、6 年連続でガートナー社の『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』でリーダーに認められたことを光栄に思います」

1: Gartner, “Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure” Drew Kraus et al, 22 May 2014

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。

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 4,500 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フロントオフィス、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/jp>

<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@genesys.com