

2014 年、ジェネシスが記録的な収益を達成

～力強い需要が成長を駆動、クラウド売り上げにおける新規顧客収益が
100%強増加～

カリフォルニア州サンフランシスコ — 2015 年 2 月 3 日 — カスタマーエクスペリエン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 (www.genesys.com) は本日、2014 年の収益が記録的な 8 億 5,000 万ドルに達したと発表しました。これは、2013 年比で 15% 増となります。大きな要因となったのは包括的なクラウド・ソリューションに対する強い需要で、結果として 100% 強の増加となりました。受賞歴のある [Genesys Customer Experience Platform](#) のプレミア、ビジネス、エンタープライズの各エディションにわたるクラウド売上高は 200% 強の増加を記録しました。

「昨年、当社はジェネシスのパワーをもって、新たな市場に参入するという戦略を成功裏に実行しました。これにより、新規顧客収益の堅調な伸びと当社のクラウド・ソリューションに対する高い需要がもたらされました」と、ジェネシスの社長兼最高経営責任者、ポール・セグレは語っています。「2015 年にフォーカスすることは、あらゆる規模の企業が、マーケティング、販売、カスタマーサービス部門全体において、カスタマーエクスペリエンスを戦略的な差別化要因にできるようにしていくことです。」

ジェネシスは2014年を通して、技術革新とカスタマーエクスペリエンスのリーダーシップの両方において業界全体から認識され、数々の賞を受賞しています。当社はまた、独自の文化や従業員主導型の価値を認められ、Glassdoor (グラスドア) の2015年「[Top 50 Best Places to Work](#) (従業員が選ぶ職場ランキング50)」にランク入りしました。

2014年におけるその他の注目事項:

- ジェネシスは、Customer Experience Platformのユーザーエクスペリエンスを再設計し、業界をリードする新しいユーザーインターフェースを発表しました。新しいユーザーインターフェースは、ロールベースで直感的なビジネス・ユーザーエクスペリエンスを提供するとともに、ジェネシスのプラットフォーム全体で一貫性を維持できるようにしました。インターフェースにはレスポンス・ウェブデザインが活用されており、PCやノートパソコン、タブレット、モバイル、ウェアラブルデバイスなど、実質的にあらゆるデバイスで利用可能です。
- ジェネシスはクラウドベースの専門サービスの新しいポートフォリオ「Genesys Guru」を導入しました。これはビジネスプロセスと労働力ギャップを特定、分析し、そして最適化することで、カスタマーエクスペリエンス、費用対効果、規制コンプライアンス、テクノロジーの導入から価値実現までの時間といった事業成果をより高めるためのサービスです。
- ジェネシスは「[コンタクトセンターインフラにおけるガートナーのマジック・クアドラント \(Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure\)](#)」で再びリーダーとしてランク入りしました。これは、当社が最も完全なビジョンを有する会社として4年連続で認識されたもので、リーダーカテゴリでは6年連続のランキング掲載となります。当社はまた、「WFOにおけるガートナーのマジック・クアドラント (Gartner Magic Quadrant for WFO)」において2年連続で「チャレンジャー」としての地位を維持し、「IVRシステムおよびエンタープライズ・ボイス・ポータルにおけるガートナーのMarketScope (Gartner MarketScope for IVR Systems and Enterprise Voice Portals)」で非常に高い評価(可能な限りの最高スコア)も受けています。
- ジェネシスは、フロスト&サリバンから「2014年北米フロスト&サリバン・クラウドカスタマー コンタクトソリューション部門賞 (2014 North American Frost & Sullivan Company of the Year Award

for Cloud Customer Contact Solutions) 」を、ベンタナ・リサーチからは「2014年テクノロジーイノベーション・コンタクトセンター部門賞 (2014 Technology Innovation Award for Contact Centers) 」を受賞しました。また、当社の社長兼最高経営責任者であるポール・セグレは、権威ある「EYアントレプレナー・オブ・ザ・イヤー賞 (Ernst & Young Entrepreneur Of The Year Award) 」の候補に上がり、「ファイナリスト」に残りました。

- ジェネシスは、[IBM](#)と提携し、IBM Watson Engagement AdvisorとGenesys Customer Engagement Platformを統合。世界中の企業が複数のタッチポイントやコミュニケーション・チャネルにおいて、顧客とエンゲージするあり方を変革する学習システムを開発しました。共同の自然言語ソリューションにより、ビジネスはセルフサービス・アプリケーションでより優れたカスタマーサービスを提供できるだけでなく、市場と組織データをより迅速かつ容易に学習、理解し、そして適応することで、コンタクトセンターにもメリットがもたらされます。
- ジェネシスは[Zendesk](#)と提携し、ジェネシスのクラウド・コンタクトセンター・ソリューションをZendeskのカスタマーサービスプラットフォームと統合しました。ジェネシスとZendeskの統合により、企業はカスタマーサポートチャネルを単一のユーザーエクスペリエンスでシームレスに管理する能力を大幅に向上することができるようになりました。
- Genesys Customer Experience Platformのクラウド提供を、イギリスとアイルランド、オーストラリア、そしてカナダへと拡張しました。米国外に拠点を構える企業にも、包括的なクラウド・ソリューションを提供するための戦略的な拡大です。これにより、企業はセルフサービスやコンタクトセンター・ソリューションを提供し、カスタマーエクスペリエンスを迅速に革新することができます。[Proactive Customer Communications](#)と[Mobile Marketing](#)におけるクラウド提供も世界に拡張しました。

ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のマルチチャネル顧客体験(CX)およびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいております。毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインタラクションを処理しています。

<http://www.genesys.com/jp>

<問い合わせ窓口、PR エージェンシー変更について>

2015 年 1 月 1 日より、ジェネシス・ジャパン株式会社の広報代行窓口は、ヒルアンドノウルトンジャパン株式会社が担当させて頂くことになりました。連絡先は以下の通りでございます。

ヒルアンドノウルトンジャパン株式会社 Tel: 03-4520-5800 Fax: 03-4520-5801

担当: 木村/Kensuke Kimura Kensuke.Kimura@hkstrategies.com

小田/Katsuhisa Oda Katsuhisa.Oda@hkstrategies.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@genesys.com