

2016 年 6 月 8 日【日本語訳】

ジェネシス、ガートナー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・クアドラント」に位置付けられる

ジェネシスの「リーダー・クアドラント」の評価は 8 年連続

カリフォルニア州サンフランシスコ – 2016 年 5 月 23 日 – [オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンス\(CX\)](#) とコンタクトセンター・ソリューションのリーディングベンダーであるジェネシス (www.genesys.com) は本日、米大手 IT アドバイザリ会社ガートナーの「Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide[1]」で、8 年連続で、今年も市場におけるリーダー・クアドラントに位置付けられたと発表しました。さらに、リーダー・クアドラントの「ビジョンの完全性」でも最も高いポジションに位置付けられました。

ジェネシスは、企業や組織が、デジタル機器を利用している今日の顧客の並外れたニーズに対応し、すべてのチャネル、タッチポイントおよびインタラクションにおいて、少ない労力で顧客の記憶に残るカスタマーエクスペリエンスを実現できるように支援しています。

リーダー・クアドラントの「ビジョンの完全性」でも最も高いポジションに
年 1 回発表されるガートナーのマジック・クアドラントのレポートでは、コンタクトセンター・ベンダーのビジョンの完全性と実行能力に対する評価が示されています。ガートナー社独自の分析に基づいて、ベンダーは 4 つのクアドラント、すなわち概念先行型、特定市場指向型、チャレンジャー、そしてリーダーの中からいずれか 1 つのクアドラントに位置付けられます。

ジェネシス社、CEO の [ポール・セグレ \(Paul Segre\)](#) は、次のように述べています。
「当社がマジック・クアドラントのリーダーに位置付けられたということは、組織の変革に貢献するオムニチャネルの顧客エンゲージメント・ソリューションを、お客様やパートナーに提供するべく、当社が推進を続けてきた結果だと確信しています。今回のガートナー社による評価は、ジェネシス・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームの持つパワー、そして人々が最も重視している音声とデジタルのチャネルでの卓越した [オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンス](#) や、顧客との持続的な関係を巧みに生み出す能力が証明されたものだと考えています。」

今年 5 月発行のレポート「Gartner 2016 Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide (ガートナー 2016 年マジック・クアドラント: 世界のコンタクトセンター・インフラストラクチャ)」は [こちら](#) からご覧いただけます。

[1]: Gartner “Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide” Drew Kraus et al, 19 May 2016

ガートナー免責条項

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、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジ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、[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)の世界的なマーケットリーダーであり、企業が、顧客のライフサイクルにおけるあらゆる[カスタマージャーニー](#)において、パーソナライズされた[オムニチャネルの顧客体験\(CX\)](#)を提供し、顧客との強固な関係を構築できるように支援しています。ジェネシスは25年以上にわたって、お客様をすべての事業運営の中心に位置付け、優れた業績を企業にもたらすのは、優れた顧客体験(CX)であると確信しています。ジェネシスは、世界120か国にわたる4,700社以上の[ユーザー企業](#)で採用され、[クラウド型](#)とオンプレミス型で年間240億件以上のインタラクションを処理しています。

<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

斎藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com