

2016年9月29日【日本語訳】

ジェネシス社、マイクロソフトのゴールド・パートナーに

～ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームが Skype for Business 認定を取得～

カリフォルニア州サンフランシスコ - 2016年9月20日 - オムニチャネル・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](#)のマーケットリーダーであるジェネシス (www.genesys.com) は本日、[マイクロソフトのゴールド・パートナー](#)に認定されたことを発表しました。主力プラットフォームであるジェネシスの[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)が Skype for Business Server 2015 認定を取得したことで、ジェネシスとマイクロソフトとの連携がさらに強化されるとともに、一体化されたカスタマーエクスペリエンスとユニファイド・コミュニケーション・ソリューションを提供するジェネシスの取り組みがあらためて評価されました。

ジェネシス社、製品管理およびマーケティング担当シニア・バイスプレジデント、スティーブ・ラトリッジ (Steve Rutledge) は、「弊社とマイクロソフトの連携により、Skype for Business とジェネシスの[カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム](#)の統合を強化し、引き続きお客様に高い価値を提供します。ジェネシスは、お客様がオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスの一環として Skype チャンネルを活用できるよう、両社のソリューション統合に関するすべての課題に対処しました」と述べています。

[Skype for Business](#) 認定プログラムは、高品質のエクスペリエンスを提供し、Skype for Business との互換性を備えたサードパーティー・ソリューションであることをマイクロソフトの顧客に追加保証するためのものです。Skype for Business 認定プログラムに規定された仕様を満たした製品だけが認定を取得できます。

Skype for Business 担当プリンシパル GPM、アンドリュー・バイビー (Andrew Bybee) 氏は、「ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームが Skype for Business Server 2015 の認定を取得し、導入されるお客様がより多くを実現できるようコミュニケーションエクスペリエンスが拡充されることをうれしく思います」と述べています。

T3i Group の 2015 年の[調査](#)によれば、米国企業の 79% が、テレフォニーを含め、Skype for Business を展開しているか、展開を計画しています。Skype for Business アプリケーションは、コア機能、相互運用性、パフォーマンス、Skype for Business トポロジー内のスケールを含むマイクロソフトの品質基準を満たし、顧客が安心して Skype for Business を展開できるよう、複数のテストケースで検証されています。

真のオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスを実現

[2015年5月の発表](#)の通り、ジェネシスは、Skype Developer Platform の一部であるユニファイド・コミュニケーション・マネージ API を利用して Skype for Business とのネイティブな統合を実現する初めてのエンタープライズクラスのコンタクトセンターソリューション・プロバイダーです。このような完全統合ソリューションの強みは、チャンネルの切り替えを中断なく行うことができることにあり、顧客やエージェントは Skype for Business で音声、ビデオ、インスタントメッセージをシームレスに切り替えてやり取りを行い、真のオムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスを実現します。

米国でネットワークおよびコミュニケーション・エンジニアリング・サービスを提供している Integration Partners でマイクロソフト・プラクティス・ディレクターを務めるマイク・フィオーリーナ (Mile Fiorina) は、「弊社のお客様は、コンタクトセンターと最先端のユニファイド・コミュニケーション・ソリューションを組み合わせた次世代のカスタマー・サービスに注目しています。ジェネシスとマイクロソフトのソリューションが組み合わせることで、弊社のお客様に、現在の市場で最も革新的な 2 つのプラットフォームがもたらすシナジー効果をご提供することが可能になります」と述べています。

フィオーリーナ氏はさらに「カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと Skype for Business がネイティブに統合することで、弊社のお客様は、あらゆるデバイスで音声、チャット、ビデオといった Skype の複数のモダリティを活用でき、エージェントは社内の手の空いているエキスパートを瞬時に見つけ、会話に加わってもらうことができます。これにより、1 回の連絡で問題を解決でき、顧客満足度を高めることが可能になります」と付け加えています。

最近の 2 つの認証に加えて、マイクロソフトは、2015 年 10 月の発表の通り、自社のグローバルコンタクトセンターに[ジェネシスのクラウドベースのコンタクトセンター](#)の導入を進めています。世界最大のコンタクトセンターシステムのひとつとなると予想されるこのコンタクトセンターは、すでに約 10 万人に及ぶマイクロソフト社の全世界の従業員が日常的に使用している会議／メッセージングシステムである Skype for Business PBX を拡充するものです。

今後のイベント

ジェネシスは、9 月 26 日から 30 日までアトランタで開催される IT プロフェッショナル向けのイベントである [Microsoft Ignite](#) に出展し、ジェネシスブース内 (No. 2451) で、ジェネシス・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと Skype for Business のデモを行います。

一方、マイクロソフトは、プラチナスポンサーとして、[G-Force 2016](#) のメインステージで講演します。ジェネシスが毎年開催している、業界でも人気の高い顧客エンゲージメント関連のこのイベントは、10 月 4 日から 6 日にかけて、マイアミのフォンテブローホテルで開催されます。参加登録及び、ツイッターでの #GFORCE16 のフォローをお願いします。

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

斉藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com