

2016 年 10 月 6 日【日本語訳】

ジェネシス社、独立系調査会社がコンタクトセンターの インタラクション・マネジメントの市場リーダーと評価

- クラウドおよびオンプレミスのベンダーを評価した 2 つのレポートでリーダーとして認定
- 現在提供可能なソリューション・オファリングのカテゴリーにおいて、両レポートで最高評価
- ビジネス・エディションは“ベスト・オブ・スイート”のアプローチとして評価

フロリダ州マイアミ 2016 年 10 月 4 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、本日開幕した年次ユーザー・カンファレンス [G-Force 2016](#) において、フォレスター・リサーチ社 (Forrester Research) から発表された新しい 2 つのレポートで“リーダー”企業として認定されたことを発表しました。フォレスター・リサーチ社が両レポートで評価した企業の中で、ジェネシスはコンタクトセンターのインタラクション・マネジメント分野において最も重要なソフトウェア・ベンダーとの評価を受けました。

ジェネシスがリーダーとして認定されたのは、“The Forrester Wave™: Contact Center Interaction Management for Large Contact Centers, Q3 2016”および“The Forrester Wave™: Contact Center Interaction Management for Midsize Contact Centers, Q3 2016”の 2 つのレポートです。両レポートにおいて、ジェネシスは、現時点で提供可能なソリューション・オファリングと、オムニチャネルの提供能力、レポーティングおよび分析の分野で、参加ベンダーの中で最高の評価点を獲得し、CRM との統合、ユーザーインターフェースおよびサードパーティとのエコシステムについては、すべての評価基準を満たした最高の評価点を獲得しました。また大規模コンタクトセンターにおける市場プレゼンスにおいても、すべての評価基準を満たした最高の評価点を獲得しています。

レポートの執筆者であるフォレスター・レポート、Vice President and Principal Analyst の Art Schoeller は、「ジェネシスは、ベスト・オブ・スイートのシステム、グローバルにわたる広範囲なパートナーネットワークのサポート、ユニファイド・コミュニケーションやテレフォニーシステムとの連携を求める企業が検討すべきベンダー」と述べています。両レポートでは、ジェネシスの小規模向けにも導入可能なソリューションであるプレミア・エディションについても言及されています。

ジェネシスは、大規模および中規模のコンタクトセンターに対して、豊富な機能と導入オプションを提供している点や、E メール、チャット、SMS といった非音声系のチャネルについてはベスト・オブ・ブリードによるアプローチを取れる点が特筆されています。さらにマイクロソフトの Skype for Business をはじめ幅広い他社システムとアウト・オブ・ボックスで統合できる点についても評価されています。

ジェネシス社の CMO であるマライアン・テ・ブーイ (Merijn te Booij) 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](#)では、Proactive omnichannel notifications (積極的なオムニチャネル通知)、Native workforce optimization (ワークフォースの最適化)、Predictive Outbound Dialing (予測型発信ダイヤリング) のソリューションが欠かせません。ジェネシスのソリューションによって、企業がより簡単に音声、E メール、チャット、ソーシャル、モバイル、Web などのあらゆるコンタクト・チャネルにおいて、カスタマージャーニー全体の顧客行動や文脈に関連した体験を創出し、統合管

理できるようになります。Forrester Wave Report では、ジェネシスがまさにマーケット・リーダーとして、継続的にイノベーションを実行していることが証明されています」と述べています。

コンタクトセンター・インフラストラクチャ・マネジメントに関する Forrester Waves では、オンプレミス、クラウドの両方を対象に評価、格付けを行います。Forrester Waves の評価方法において、アナリストは研究評価、アンケート、デモ、ユーザー事例に基づいた考察を通してソリューション／製品の検証を詳細に行い、分析につなげています。

ジェネシスのオムニチャネル・ソリューションをより深く知るために(英語版)

ジェネシスではオムニチャネル・ソリューションをより詳しくご理解いただくため、以下の資料、Web セミナー、ツールなどのサービスをご用意しています。いずれも無料でご利用いただけます。

- **調査レポートの無料ダウンロード:**「The Forrester Wave: Contact Center Interaction Management for Large Contact Centers, Q3 2016」及び「The Forrester Wave: Contact Center Interaction Management for Midsize Contact Centers, Q3 2016.」
- **ROI をオンラインで計測:**[「オンライン ROI カリキュレーター」](#)が無料で貴社の潜在 ROI をシミュレーションします。所要時間は、わずか 5～7 分です。

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