

# News Release

報道関係者各位

No. 20210630-01

2021年6月30日  
株式会社ジーネクスト

## ジーネクスト、世界 100 カ国以上で CX ソリューションを展開する Genesys 社の「AppFoundry®」テクノロジーパートナーに登録 ～日本企業初、「CRM and Case Management」に認定～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：横治祐介、東証マザーズ：4179、以下「ジーネクスト」）は、この度、[クラウド・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](#)のグローバルリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下：ジェネシス）が提供するアプリマーケットプレイス「Genesys AppFoundry®」の「CRM and Case Management」ジャンルで日本企業初のテクノロジーパートナーに認定されたことを、お知らせいたします。



Partner



Discoveriez



ジーネクストは顧客起点の情報収集・活用手法を仕組化した顧客対応 DX（デジタル・トランスフォーメーション）プラットフォーム「Discoveriez」を提供しております。「Discoveriez」は、様々なチャネルから寄せられる VOC\*の一元化、社内関係者およびステークホルダーとの情報共有、顧客対応に必要な企業側の情報との連携や集約・活用化、対応処理の記録・承認、VOCの集計・分析ができるステークホルダーマネジメントプラットフォームで、食品、流通を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されております。

\*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

「Genesys AppFoundry®」は、ジェネシス社のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームと連携し、短期間で導入できるアプリケーションやサービスのマーケットプレイスとなります。この度、テクノロジーパートナーに認定されたことにより、「Genesys Cloud」と「Discoveriez」が連携し、電話、コールバ

ック、Eメール等、複数チャネルの問い合わせを受け、顧客との対応履歴や社内関係者およびステークホルダーとの情報共有等を管理できるようになります。

### **【AppFoundry®テクノロジーパートナー認定に関するコメント】**

■ジェネシスクラウドサービス株式会社、代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチー様

新たにジーネクスト様を CX ならびにコンタクトセンター・アプリケーションのマーケットプレイスとして卓越したカスタマーエクスペリエンスをサポートする厳選されたアプリケーションとインテグレーションを提供する AppFoundry のパートナー企業として迎えられた事を非常に光栄に感じています。CX のソリューションは世界共通ですが、国によってそのニーズは若干、各マーケットによって異なる部分があります。ジーネクスト様の Discoveriez と Genesys Cloud を連携させることで、日本の企業ならではのビジネスプロセスやニーズに応えられるようになります。今後、音声だけでなくオムニチャネルから寄せられるお客様の声をシームレスに企業経営にさらに活用できるようにしていきたいと考えております。

■ジーネクスト 代表取締役 横治 祐介

この度、ジェネシス様の「Genesys AppFoundry®」テクノロジーパートナーに認定されたことを大変嬉しく思います。これまでジーネクストは、企業の顧客対応 DX を推進することで多種多様なビジネスの変革を支援してまいりました。グローバルに展開される CX プラットフォーム「Genesys Cloud」と、ジーネクストの顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」を組み合わせることで、マルチチャネルでのデータ活用を加速させ、クライアント企業様へビジネス変革創出をご支援するマルチステークホルダーCX プラットフォームの構築を強力に推進してまいります。

### **【今後について】**

ジーネクストは創業以来、「顧客の声」と向かい合うサービスを提供しており、アナログな顧客対応の DX 化を促進し、顧客体験の一貫性を追及しております。ワールドワイドで提供するジェネシス社との連携は、多言語対応ニーズにも対応できるため、さらなるユーザビリティの向上が見込まれます。

加えて、顧客ニーズの多様化に伴い、企業にとって VOC の活用は競争力を高める重要な要素の一つとして位置付けられておりますが、直接的なステークホルダー（経営者・従業員）だけでなく、間接的なステークホルダー（取引先や協力会社）にも横串で情報連携することが、さらなる関係構築へと導き、新たなイノベーションにつながると考えております。ジーネクストはこのステークホルダーの関係値に着目し、各ステークホルダーが顧客対応における情報を適切なタイミングで共有・活用できる新たな仕組み作りを構築する「マルチステークホルダー・リレーションシップ・マネジメント」プログラムを展開しております。これに賛同する幅広い業種のパートナーと連携し、クライアント企業の顧客対応 DX 推進を加速させ、サステナブルな社会の実現を目指します。

### **■Genesys / Genesys AppFoundry®について**

ジェネシス®は世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a Service<sup>SM</sup>のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。

AppFoundry は、ジェネシスのお客様に向けて卓越したカスタマーエクスペリエンスをサポートする厳選されたアプリケーションとインテグレーションを提供するマーケットプレイスとなります。その目的はジェネシスの全てのプラットフォームに対応したソリューションを一箇所に集約し、有効的なマーケットプレイスを築き上げることです。AppFoundry で貴社のニーズに合った幅広いカスタマーサービスアプリケーションやインテグレーション、サービスをリサーチ・発見・接続してください。現在、360 以上のテクノロジーパートナーからの約 430 を超えるアプリケーションをご登録いただいています。

<https://appfoundry.genesys.com/filter/genesyscloud>

#### ■ジェネシスクラウドサービス株式会社について

所在地 : 東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー23F  
代表者 : ポール・伊藤・リッチー(代表取締役社長)  
設立 : 1997年5月  
事業内容 : CX 及びコール/コンタクトセンターソフトウェア・ソリューションならびに、  
クラウドサービスの提供・保守及びコンサルティング  
公式サイト : <https://www.genesys.com/ja-jp>

#### ■株式会社ジーネクストについて

所在地 : 〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 4-7-1 ロックビレイビル 5F  
代表者 : 横治 祐介 (代表取締役)  
設立 : 2001年7月  
資本金 : 6億4,135万円  
株式公開 : 東証マザーズ(証券コード:4179)  
事業内容 : 顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売 (<https://discoveriez.jp/>)  
顧客接点データを活用した BI/AI の開発、ミャンマーにて IT 関連のオフショア開発  
公式サイト : <https://www.gnext.co.jp/>  
商品紹介サイト : <https://discoveriez.jp/>

#### 本件に関するお問い合わせ

株式会社ジーネクスト 担当：酒井

TEL : 03-5962-5170 FAX : 03-3265-3443

E-Mail : [info-ir@gnext.co.jp](mailto:info-ir@gnext.co.jp)