2021年6月30日

各　位

会 社 名 株式会社ジーネクスト
代表者名 代表取締役　横治　祐介
（コード番号：4179　東証マザーズ）
問合せ先 取締役CFO 三ヶ尻　秀樹
（TEL. 03－5962－5170 ）

Genesys社「AppFoundry®」テクノロジーパートナー認定についてのお知らせ

当社は、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。

記

１．背景と目的

当社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。

※それぞれのサービス概要や特徴は、本日当社が発表したプレスリリースよりご確認ください。

URL：https://www.gnext.co.jp/information/210/

２．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℠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

以　上