報道関係各位

2026 年 11 月 4 日

KDDI デジタルデザイン株式会社
ジェネシスクラウドサービス株式会社

KDDI デジタルデザイン、Genesys とリセラーパートナー契約を締結

～KDDI グループが Genesys Cloud を活用し、企業のコンタクトセンター高度化と CX 変革を支援～

KDDI デジタルデザイン株式会社（以下、KDI）とジェネシスクラウドサービス株式会社（以下、Genesys）は、クラウド型 AI-Powered Experience Orchestration プラットフォーム「Genesys Cloud」のリセラーパートナー契約を締結しました。

今回の契約締結により、KDI は Genesys Cloud の販売から導入・構築、周辺システムとの連携まで、お客さまのニーズに応じた CX ソリューションの提供を強化します。

KDI は、システムインテグレーションや DX 領域の知見、KDDI グループの幅広い ICT 領域におけるケイパビリティ、そして Genesys Cloud の AI を活用した CX テクノロジーを活用し、企業のコンタクトセンターのクラウド化、AI による業務変革、顧客体験（CX）の向上を支援していきます。

■背景

企業と顧客との接点が電話だけでなく、メール、チャット、メッセージングなどへ広がる中、コンタクトセンターには複数のチャネルを横断した一貫性のある顧客体験の提供が求められています。

また、AI 技術の進化により、セルフサービスの高度化、オペレーター支援、ナレッジ活用など、コンタクトセンター業務の変革も急速に進んでいます。

こうした変革を実現するには、企業の既存システムやデータ、ネットワーク、デジタルチャネルなど、より広範なテクノロジー環境を考慮したアプローチが必要です。システムインテグレーションの力によってこれらの要素をつなぎ、一貫した顧客体験の実現を支援することができます。

KDI はこれまでも、企業の DX を支えるシステムインテグレーションを手掛けるとともに、Genesys Cloud を活用したコンタクトセンターシステムの提案・構築に取り組んできました。

今回のリセラーパートナー契約により、KDI は Genesys Cloud を中核とした CX ソリューションの提案・導入能力をさらに拡大します。

■これまでの取り組み

KDI は、リセラーパートナー契約の締結以前から Genesys Cloud を活用したコンタクトセンターシステムの提案・構築に取り組んできました。

その一例として、KDDI 株式会社のコンタクトセンター基盤更改において、Genesys Cloud プラットフォームを活用した大規模なコンタクトセンター基盤の構築に取り組んでいます。

こうした取り組みを通じて、大規模なコンタクトセンターシステムの構築・運用に関する知見や経験を蓄積し、Genesys Cloud を活用したソリューション提供を進めてきました。

今回の契約締結により、Genesys Cloud のライセンス提供を含め、提案から導入・構築までをより一体的に支援できる体制を整えます。

■今後の取り組み

・Experience Orchestration による End to End の Customer Journey の高度化

Genesys Cloud を中核に、KDI はコンタクトセンターの枠を超えて幅広い顧客接点を Customer Journey 全体として捉え、企業が一貫した End to End の顧客体験を提供できるよう支援します。

・AI を活用したコンタクトセンター業務の高度化

KDI は、Genesys Cloud で利用可能な AI 機能をお客さまが活用できるよう支援し、オペレーター支援、ナレッジマネジメント、セルフサービスなどの高度化を推進します。

・包括的な CX ソリューションの提供

今回の契約により、KDI は Genesys が主要な SaaS プラットフォーム向けに提供する連携機能を活用し、お客さまの課題や Customer Journey に応じた包括的なソリューションの提供を目指します。

・KDDI グループのケイパビリティを CX 変革に活用

KDDI グループは、通信・ネットワークを含む幅広い ICT 領域のケイパビリティを活用し、Genesys Cloud によるコンタクトセンターのモダナイゼーションや、より広範な顧客体験環境の高度化を支援します。

今回のパートナーシップを通じて、KDI はお客さまによる Genesys Cloud の導入を支援し、コンタクトセンターのモダナイゼーションと、より広範な顧客体験（CX）の変革を支援していきます。

■KDDI デジタルデザイン株式会社　代表取締役社長　酒井 健　コメント

「このたび、Genesys のリセラーパートナーとして、お客さまの CX 変革をともに加速していけることを大変光栄に思うとともに、大きな可能性を感じています。

KDI は、KDDI グループの中でも、お客さまの業務や課題に深く寄り添ったシステム開発を強みとしています。コンタクトセンター領域においても、大規模なセンターから中小規模のセンターまで、幅広い構築に携わってまいりました。

Genesys Cloud が提供する洗練された AI を活用した顧客体験プラットフォームに、KDI が培ってきた AI 開発力と、KDDI グループが持つ通信領域の知見を融合させることで、これまでにない顧客体験の実現に挑戦してまいります。

今回のパートナーシップを通じて、Genesys とともに、お客さまのビジネスの成長と、その先にいるエンドユーザーの体験価値の向上に貢献してまいります。」

■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　コメント

「AIを活用して顧客体験の変革を目指す企業には、単純な自動化を超え、顧客の意図を理解し、推論し、行動できるテクノロジーが求められています。Genesys Cloud Agentic Virtual Agent（AVA）のようなイノベーションにより、企業は業務効率を高めながら、より自律的でパーソナライズされた体験を提供できるようになります。このたびKDDIデジタルデザイン様をリセラーパートナーとしてお迎えし、こうしたケイパビリティを日本のより多くの企業へお届けできることを大変嬉しく思います。」

以上

■本件に関する報道関係者様のお問い合わせ

KDDIデジタルデザイン株式会社
コーポレート部　部長 水谷
TEL：03-5877-0100

ジェネシスクラウドサービス株式会社
マーケティング本部 本部長 斉藤
03-5989-1430