

2026年5月22日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

## Genesys Cloud と Salesforce をつなぐ「CX Cloud」の提供を開始 追加開発を前提としない連携により、短期間で顧客対応業務の高度化を支援

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、Genesys Cloud Service 株式会社(以下、Genesys)と株式会社セールスフォース・ジャパン(以下、Salesforce)がグローバルで共同提供する「CX Cloud from Genesys and Salesforce」(以下、CX Cloud:シーエックス・クラウド)の国内における取り扱いを開始します。

CX Cloud は、これまで個別設計や追加開発が前提だったコンタクトセンター基盤と CRM 基盤の連携を、標準機能で実現した顧客対応基盤です。複数チャネルでの顧客対応や、顧客データを活用した対応品質の向上を目指す企業を中心に展開し、1年間で20社の導入を目指します。

近年、顧客とのコミュニケーションは電話だけでなく、メール、チャット、SNS などへと多様化しています。一方で、顧客情報を管理する CRM と、問い合わせ対応を担うコンタクトセンター基盤が個別に導入・運用されているケースも多く、実運用レベルで両者を連携させるための複雑な設計や追加開発が必要でした。こうした背景により、導入期間の長期化や開発・運用負荷の増大が課題となっています。

CX Cloud は、クラウド型コンタクトセンター基盤「Genesys Cloud」と、クラウド型 CRM 基盤「Salesforce」を標準的に連携させた顧客対応基盤です。あらかじめ統合された構成で提供されるため、連携のための追加開発を前提とせず、顧客対応に必要な環境を導入できます。

CX Cloud を活用することで、コンタクトセンターの担当者は、Salesforce の画面上で蓄積された顧客情報や過去の対応履歴を確認しながら Salesforce と一体化した Genesys Cloud を操作できます。画面の切り替えや情報検索の手間を抑えながら、顧客の状況を踏まえた一貫性のある対応が可能です。

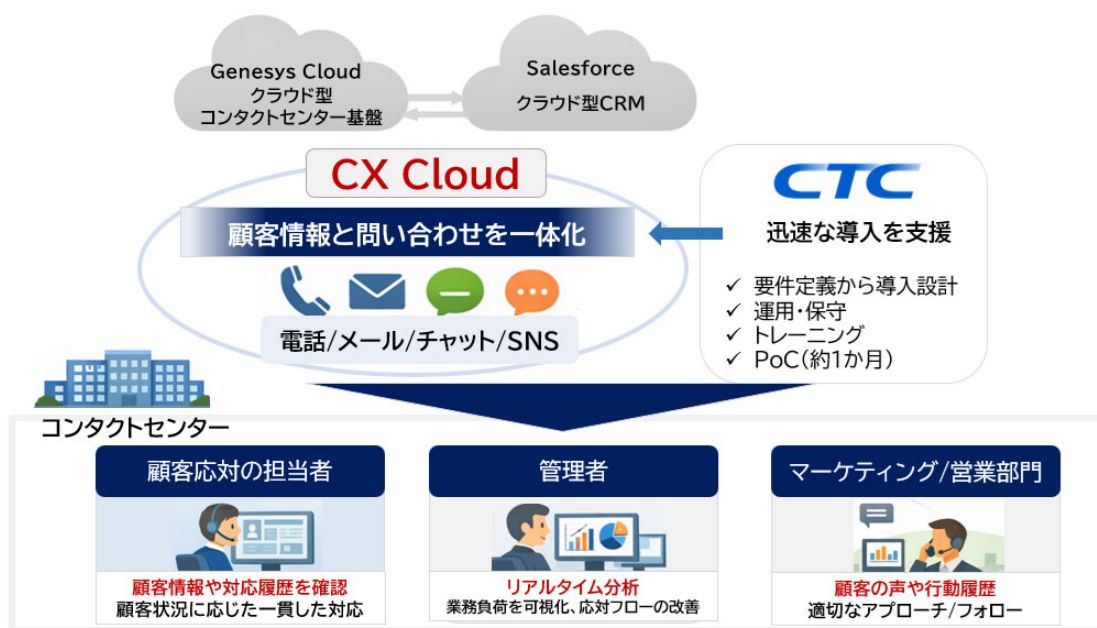
また、管理者は、対応の内容や待ち時間、件数などのリアルタイム情報と顧客データを組み合わせて把握できます。問い合わせの傾向や業務負荷を可視化することで、要員配置や対応フローの改善につなげることができます。

さらに、コンタクトセンターで得られた顧客の声や行動履歴は Salesforce に集約されるため、マーケティングや営業部門における顧客へのアプローチやフォローにも活用できます。

CTC は、Genesys Cloud および Salesforce の両製品を長年取り扱ってきた実績とノウハウを活かし、CX Cloud の標準連携を前提とした導入を支援します。PoC(概念実証)は約1か月、導入教育期間を含め約3か月で顧客対応基盤の立ち上げが可能で、要件定義から導入、運用・保守、トレーニングまでを一貫して提供します。

今後 CTC は、Genesys および Salesforce との連携をさらに強化し、CX Cloud を通じて、企業の CX 戦略の高度化を支援していきます。

## ■CX Cloud の連携イメージ



※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
広報部  
E-mail: [press@ctc-g.co.jp](mailto:press@ctc-g.co.jp)