

## ジェネシス・ジャパン ユーザー・カンファレンス 『G-Force Japan 2013』 6月5日開催

—genesys | re:born コンタクトセンターの新しいかたちをテーマに、  
進化を続ける日本のコンタクトセンターの将来像を共有

**東京—2013年5月8日**—ジェネシス・ジャパン株式会社は、コールセンター／コンタクトセンター やカスタマーサービスに関する最新の情報や業界トレンド、テクノロジーならびにジェネシス社製品 の導入事例を紹介するユーザー・カンファレンス「G-Force Japan 2013—genesys | re:born コンタクトセンターの新しいかたち」を6月5日、ザ・キャピトルホテル東急(東京千代田区)にて開催いたします。

「G-FORCE」は、ジェネシス社のワールドワイド・ユーザーカンファレンスの総称で、今年は日本をはじめ、アメリカ・ボカラトン、オーストリア・ウィーン、オーストラリア・メルボルンなど、世界の主要地域において開催されます。日本での開催は5年振りとなり、日本市場に対するジェネシスの新しいビジョンと戦略を"No PBX"、"Go To Cloud"、"Social & Mobile"、"Make It Easy"という4つのキーワードとともに発表致します。

ソーシャルメディア、スマートフォン、ビッグデータ、仮想化、クラウドなど、最新のテクノロジーの進化や、消費者ニーズの変化に伴い、企業と消費者との関係性が大きく変化しました。継続的な顧客関係を維持することが企業の収益を左右する時代となり、企業戦略に対するコンタクトセンターの役割が大きく変わろうとしています。2008年以来となる今回のG-Force Japanでは、最新のユーザー事例とともに、ジェネシスやパートナー企業様による最新ソリューションのセッションおよび展示デモを通じて、日本市場にマッチしたこれからの時代に求められるコンタクトセンター像を皆様と考えていきます。

基調講演では、ジェネシス社CEOのポール・セグレより世界のコンタクトセンターやカスタマーサービス業界の最新トレンドと、今後のジェネシスの方向性をご紹介させていただくほか、ベイン・アンド・カンパニーの森光 威文様より、顧客ロイヤリティを測定する指標として国内外で注目を集める「ネット・プロモーター・スコア(NPS)」について、「顧客ロイヤルティ指標 NPS で『利益ある成長』を実現する」をテーマにご講演いただきます。また、カンファレンスの最後を飾るパネルディスカッションでは、ユーザー企業様にもご登壇いただき、「2013年から目指すコンタクトセンターの未来」をテーマに今後のコンタクトセンターの在り方をディスカッションします。

午後からのブレイクアウト・セッションでは、ジェネシスのユーザー企業の中からNECビッグローブ様、学校法人河合塾様、株式会社ジュピター・テレコム様、東京海上日動コミュニケーションズ株式会社様、森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ様によるジェネシス製品の導入事例講演のほか、

ジェネシス及びパートナー企業様による、コンタクトセンター・ソリューション・セッションや、展示デモコーナーが設置されます。

G-Force Japan 2013 は、事前登録制になります。下記オフィシャルサイトから登録可能です。

<http://genesysjp-event.com/gfj2013/>

### G-Force Japan 2013 概要

名 称	G-Force Japan 2013 – genesys   re:born コンタクトセンターの新しいかたち
開催日時	2013 年 6 月 5 日(水)9:50 ~ 18:15(受付開始 9:00)
会 場	ザ・キャピトルホテル東急(東京千代田区)
参加費用	3,150 円(税込、事前登録制)
来場対象者	企業経営者、役員、経営企画部、情報システム部門ご担当者 経営企画・営業企画・顧客サービス企画のご担当者 コンタクトセンターの企画・運営・システムのご担当者
ジェネラルセッション タイムスケジュール	<p><u>9:50~12:00</u></p> <p><b>【基調講演第 1 部】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>顧客サービスのグローバルトレンドとジェネシスのビジョン ジェネシス社 CEO Paul Segre</li><li>2013 年、変革を迎える日本のコンタクトセンター ジェネシス・ジャパン株式会社</li><li>顧客ロイヤルティ指標 NPS で「利益ある成長」を実現する ベイン・アンド・カンパニー・ジャパン・インコーポレイテッド 森光 威文様</li></ul> <p><u>17:15~18:15</u></p> <p><b>【基調講演第 2 部】</b></p> <p>パネルディスカッション「2013 年から目指すコンタクトセンターの未来」</p> <p>モデレーター：アビームコンサルティング株式会社 秋山 紀郎様</p> <p>パネリスト：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>学校法人河合塾 カスタマーセンター 部長 山本 康二様</li><li>株式会社ジャピターテレコム カスタマーリレーション本部長 島 彰宏様</li><li>株式会社東京海上日動コミュニケーションズ コンタクトセンター業務統括 執行役員 田口 浩様</li></ul>

ブレイクアウトセッション タイムスケジュール	<p><u>13:00～16:45</u></p> <p><b>【ジェネシス・ユーザー事例】</b> 講演予定企業: NECビッグローブ株式会社様、学校法人河合塾様、株式会社ジユピターテレコム様、株式会社東京海上日動コミュニケーションズ様、株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ様</p> <p><b>【コンタクトセンター・ソリューション・セッション】</b> ジェネシス及びパートナー企業が最新のコンタクトセンター・ソリューションをご提案いたします。</p> <p>講演予定企業: 日本アイ・ビー・エム株式会社、日本電気株式会社、三井情報株式会社、エンピレックス株式会社、ベリントシステムズジャパン株式会社、日本マイクロソフト株式会社、株式会社もしもしホットライン</p> <p><b>【ジェネシス・ジャパン・セッション】</b> 日本のために生まれたジェネシスの最新ソリューション(仮題) Social &amp; Mobile とコンタクトセンターの有機的な融合</p> <p><b>【展示デモコーナー】</b> ジェネシスのコンタクトセンター・ソリューションとともに、ジェネシスと連携するパートナー企業様による最新のコンタクトセンター・ソリューションをご紹介いたします。</p> <p>出展企業: 日本アイ・ビー・エム株式会社、日本電気株式会社、三井情報株式会社、エンピレックス株式会社、ベリントシステムズジャパン株式会社、日本マイクロソフト株式会社、株式会社もしもしホットライン、Cyara Solutions、ジェネシス・ジャパン株式会社／P&amp;W ソリューションズ株式会社</p>
申込／その他 お問い合わせ先	ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部 TEL: 03-6361-8960 (10:00～17:00 土日祝祭日は除く) E-mail: info@genesyslab.co.jp

### ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 2000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

[www.genesyslab.com](http://www.genesyslab.com)

<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

斎藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax:03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com