

ジェネシス・ジャパン ユーザー・カンファレンス 『G-Summit Tokyo 2014』を 7 月 3 日開催

～“Turn on Great CX ～カスタマーエクスペリエンス、始動。”をテーマに、コンタクトセンターをはじめとした顧客接点における新しいカスタマーエクスペリエンスの姿を共有～

東京ー2014 年 6 月 13 日ージェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:田中良幸)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-Summit Tokyo 2014 – Turn on Great CX ～カスタマーエクスペリエンス、始動。」を 7 月 3 日、セルリアンタワー東急ホテル(東京都渋谷区)にて開催いたします。

顧客と企業の接点がヒューマンタッチのコンタクトセンターや店舗に加え、Web、ソーシャルメディア、スマートフォンなど、デジタル・チャネルやモバイル・デバイスへと拡大し、購買をはじめとしたさまざまな企業活動において、イニシアティブが消費者へと移行しました。その結果、企業への評価を決定づける顧客タッチポイントでのカスタマーエクスペリエンスを改善することが、顧客との長期的なリレーション構築につながり、収益に直結するようになりつつあります。

G-Summit Tokyo 2014 では、国内外のユーザー事例、ジェネシスやパートナー企業による最新のソリューションから、コンタクトセンターのバリューアップと、デジタル・チャネルの融合によって実現する顧客接点を中心にした新しいカスタマーエクスペリエンスの姿を来場者の皆様と共有していきたいと考えています。

基調講演では、ジェネシス社アジア・パシフィック地区マネージング・ディレクターのブルース・エイズウィックから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、“カスタマーエクスペリエンス”をテーマに事業を展開する新たなジェネシスの方向性をご紹介させていただくほか、新社長に就任した田中良幸から日本市場における戦略、そして日本市場で展開するジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームをご紹介させていただきます。また、カンファレンスの最後を飾る特別講演ではネットイヤーグループ株式会社、代表取締役社長兼 CEO の石黒不二代様より“カスタマーエクスペリエンス”が企業を変革する！」をテーマにご講演いただきます。

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 フィールディング様、もしもしホットライン様、ナショナル・オーストラリア銀行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-Summit Tokyo 2014 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/gst2014/>

G-Summit Tokyo 2014 概要

名 称	G-Summit Tokyo 2014 ～ Turn on Great CX ～カスタマーエクスペリエンス、始動。
開催日時	2014 年 7 月 3 日 (木) 10:00～18:30 (受付開始 9:15)
会 場	セルリアンタワー東急ホテル (東京都渋谷区)
参加費用	無料 (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・マーケティング部門のご担当者 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>10:00～12:00</p> <p>【基調講演】 カスタマーエクスペリエンスのグローバルトレンドとジェネシスのビジョン～Turn on Great CX 講演者：ジェネシス社 アジア・パシフィック地区マネージング・ディレクター ブルース・エイズウィック</p> <p>日本のコンタクトセンターにおける進化を続けるための課題とヒント～カスタマーエクスペリエンス、始動。 講演者：ジェネシス・ジャパン株式会社</p> <p>17:30～18:30</p> <p>【特別講演】 “カスタマーエクスペリエンス”が企業を変革する！ 講演者：ネットイヤーグループ株式会社 代表取締役社長 兼 CEO 石黒 不二代様</p>
ブレイクアウト セッション タイムスケジュール	<p>13:00～16:45</p> <p>【ジェネシス・ユーザー事例】 講演予定企業：NEC フィールディング株式会社様、株式会社もしもしホットライン様、ナショナル・オーストラリア銀行様</p> <p>【コンタクトセンター・ソリューション・セッション】 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：エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、日本電気株式会社、株式会社野村総合研究所、三井情報株式会社、エンプレックス株式会社、KDDI 株式会社、日本アイ・ビー・エム株式会社</p>

	<p>【ジェネシス・ジャパン・セッション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全ての顧客接点で最高のカスタマーエクスペリエンスを実現～ジェネシス CX プラットフォーム ● デジタル・カスタマーサービスとの融合によるコンタクトセンターの進化 ● 海外ユーザー事例から考察するデジタル・カスタマーサービスの導入効果 ● 音声解析からスタートするコンタクトセンターの運営改善とワークフォース最適化 ● 顧客サービスにおけるバックオフィス業務の可視化と生産性向上～ワークロード・マネジメント <p>【展示デモコーナー】</p> <p>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します。</p> <p>出展企業：エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、日本電気株式会社、三井情報株式会社、エンプレックス株式会社、NEC ネットスエスアイ株式会社/日本ソナス・ネットワークス株式会社、GN ネットコムジャパン株式会社、Cyara、日本ブラントロニクス株式会社、ジェネシス・ジャパン株式会社</p>
<p>申込／その他 お問い合わせ先</p>	<p>ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部</p> <p>TEL: 03-6361-8960 (10:00～17:00 土日祝祭日は除く)</p> <p>E-mail: marketingjapan@genesys.com</p>

ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験およびコンタクトセンター・ソリューションのリーディングプロバイダーです。世界 80 か国に 4,500 社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、コンタクトセンターからフロントオフィス、バックオフィスまで、毎日 1 億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

<http://www.genesys.com/jp>

<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

斉藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com