

ジェネシス・ジャパン、ユーザー・カンファレンス 『G-Summit Tokyo 2016』を 7月 6 日に開催

～“カスタマーエクスペリエンスを、企業競争力に。”をテーマに、顧客体験を軸にした
デジタル時代の新たな顧客リレーションシップとの企業競争力の在り方を提示～

東京—2016年6月15日—ジェネシス・ジャパン株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長：田中良幸、以下ジェネシス)は、[カスタマーエクスペリエンス](#)、コンタクトセンター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・ソリューションを紹介するユーザー・カンファレンス「G-Summit Tokyo 2016～カスタマーエクスペリエンスを、企業競争力に。」を7月6日、ザ・キャピトルホテル 東急(東京都千代田区)にて開催いたします。

企業と顧客がダイレクトにつながる現代、もはや従来の広告、PR手法のみでは企業の価値を顧客に伝えることはできません。Web、モバイルアプリ、ソーシャル、コンタクトセンター、店舗など、すべての顧客接点における“カスタマーエクスペリエンス”が企業の評価を左右する時代を迎えています。これから企業には顧客ごとに最適なタイミング、チャネルでつながるしくみづくりが必要です。そのためにはビッグデータ、AI(人工知能)、IoTをはじめとしたテクノロジーの活用に加え、オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンスを「顧客目線」でデザインする必要があります。

「G-Summit Tokyo 2016」では顧客ロイヤリティや収益力の向上、ブランド価値や企業競争力に直結するカスタマーエクスペリエンスを実現するヒントを、国内外のユーザー事例、業界の有識者、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みなさまにご提示します。

基調講演では、ジェネシス社 グローバル・セールスおよびフィールド・オペレーション担当エグゼクティブ・バイスプレジデント マーク・ターナーから、CX のグローバル・トレンドとともに、ジェネシスのビジョンと戦略を紹介するとともに、「『顧客体験』を軸に見つめなおす、これから事業モデル・サービス」をテーマに、全日本空輸株式会社様、株式会社みずほ銀行様とともに、あらゆる商品やサービスのコモディティ化が進む中、CX を起点に置いた新しい時代のビジネスの在り方を議論していきます。また、カンファレンスの最後を飾る特別講演では、ロイヤル・バンク・オブ・カナダのエグゼクティブ・バイスプレジデント、キャサリン・オナー様に「コンタクトセンターからオムニチャネル・エンゲージメントセンターへ！」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、イオンクレジットサービス株式会社様における CX への取り組み、NEC パーソナルコンピュータ株式会社様によるジェネシスの活用事例、海外におけるカスタマーエクスペリエンスに関する最新事例、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・ソリューションやサービス、パートナー企業様とジェネシス連携ソリューションに関するセッションのほか、展示デモコーナーやコンサルティングデスクが設置されます。

G-Summit は、競争優位性に直結するカスタマーエクスペリエンス戦略の構築・実現に向けた最新情報を提供するジェネシスのロードショー・イベント。今年は全世界 30 都市以上で開催され、5,000 人以上

のユーザー、ヴィジョナリー、専門家、パートナーといった CX(カスタマーエクスペリエンス)を担当する関係者が参加し、ネットワーキングの機会を作ります。全世界の G-Summit の開催情報はこちらのサイトからご覧いただけます。

<http://www.genesys.com/about-genesys/newsroom/news/genesys-announces-global-g-summit-event-series-to-bring-omnichannel-expertise-directly-to-customers>

G-Summit Tokyo 2016 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://www.genesys.com/jp/gsummit2016-tokyo>

G-Summit Tokyo 2016 概要

名 称	G-Summit Tokyo 2016 カスタマーエクスペリエンスを、企業競争力に。 ～ Next Gen Customer Relationship
開催日時	2016 年 7 月 6 日(水)10:00～18:00(受付開始 9:30)
会 場	ザ・キャピトルホテル 東急(東京都千代田区)
参加費	入場無料(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/営業企画、カスタマーエクスペリエンス、顧客サービス、マーケティング部、デジタル/オムニチャネル担当部門のご担当者 コンタクトセンターの企画/運営/システムのご担当者
基調講演 及び 特別講演	<u>10:00～12:00</u> 【基調講演】 次世代オムニチャネル CX を実現するためのジェネシス戦略 講演者：ジェネシス社 グローバル・セールスおよびフィールド・オペレーション担当 エグゼクティブ・バイスプレジデント マーク・ターナー 【パネルディスカッション】 ～「顧客体験」を軸に見つめなおす、これからの事業モデル・サービス ■パネリスト ● 全日本空輸株式会社 マーケティング室 マーケットコミュニケーション部 デジタルマーケティングチーム アシスタントマネジャー 渡邊 勇喜氏 ● 株式会社みずほ銀行 個人マーケティング推進部 リモートチャネル推進室 参事役 西本 聰氏 ● ジェネシス・ジャパン株式会社 コンサルティング本部 本部長 飯塚 純也 ■モデレーター ● 株式会社宣伝会議 マーケティング研究室 主任研究員 陰山 祐一氏

	<p><u>17:15～18:00</u></p> <p>【特別講演】コンタクトセンターからオムニチャネル・エンゲージメントセンターへ！ ~ロイヤルバンク・オブ・カナダにおけるコンタクトセンター変革のジャーニー</p> <p>講演者：ロイヤルバンク・オブ・カナダ グローバル・コールセンター担当シニア・バイス・プレジデント キャサリン・オナー氏</p>
	<p><u>13:00～16:45</u></p> <p>【ジェネシス・ユーザー・セッション】 イオンクレジットサービス株式会社様、NEC パーソナルコンピュータ株式会社様</p> <p>【カスタマーエクスペリエンス/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様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様、日商エレクトロニクス株式会社様、日本電気株式会社様、株式会社ベルシステム 24 様、三井情報株式会社様、りらいあコミュニケーションズ株式会社様</p>
ブレイクアウト セッション タイムスケジュール	<p>【ジェネシス・ジャパン・セッション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● オムニチャネル CX の価値を最大化するためのジェネシス CX デザイン・サービス ● デジタル時代に向けた顧客接点の新しい姿 ~ジェネシス・オムニチャネル・エンゲージメント・センター ● コンタクトセンターからエンゲージメント・センターへの進化～海外ユーザーに学ぶトランسفォーメーション ● 2017 年に向けて今から検討を進めるべき CX テクノロジー ● AI はカスタマーサービスを変革するのか？ ● ジェネシス CX ソリューションへの投資を最大化するためのサービス <p>【コンサルティングデスク/展示デモコーナー】 ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・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カスタマーエクスペリエンス/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：エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社様、エンピレックス株式会社様、KDDI 株式会社様、GN ネットコムジャパン株式会社様、日商エレクトロニクス株式会社様、日本電気株式会社様、株式会社ベルシステム 24</p>

	様、三井情報株式会社様、ジェネシス・ジャパン株式会社
申込/その他 お問い合わせ	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: marketingjapan@genesys.com

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームの世界的なマーケットリーダーであり、企業が、顧客のライフサイクルにおけるあらゆるカスタマージャーニーにおいて、パーソナライズされたオムニチャネルの顧客体験(CX)を提供し、顧客との強固な関係を構築できるように支援しています。ジェネシスは 25 年以上にわたって、お客様をすべての事業運営の中心に位置付け、優れた業績を企業にもたらすのは、優れた顧客体験(CX)であると確信しています。ジェネシスは、世界 120 か国にわたる 4,700 社以上のユーザー企業で採用され、クラウド型とオンプレミス型で年間 240 億件以上のインテラクションを処理しています。

<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

齊藤 哲也

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

Email: tetsuya.saito@genesys.com