

2016 年 7 月 27 日【日本語訳】

## ジェネシス社、毎年恒例の CX カンファレンス G-Force 2016 の講演者を発表

～顧客のライフサイクル管理と“The Journey of a Lifetime (ライフタイムのジャーニー)”の関係についての魅力的な講演が盛りだくさん～

カリフォルニア州サンフランシスコ – 2016 年 7 月 19 日 – オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンス(CX)とコンタクトセンター・ソリューションのリーディングベンダーであるジェネシス社([www.genesys.com](http://www.genesys.com))は本日、業界でも人気の高い顧客エンゲージメント関連のイベントG-Force 2016の講演者を発表しました。今年の G-Force では、世界的に有名な冒険起業家や「Uber of Dubai(ドバイの配車アプリ)」の運営会社の最高事業責任者など、多彩な講演が予定されています。今年で 9 回目を迎えるこのグローバルな年次イベントは、10 月 4 日から 6 日にかけて、マイアミのフォンテンブロー・ホテルで開催されます。

“The Journey of a Lifetime(ライフタイムのジャーニー)”というテーマを掲げ、講演者に魅力的な顔ぶれを揃えた本カンファレンスは、顧客エンゲージメント、従業員エンゲージメント、ビジネス最適化という 3 つの重要項目を柱に、企業や組織の成長戦略をより推進させるための助けとなる講演が行われます。

### 講演者一覧

- ジェイミー・クラーク(Jamie Clarke) – 冒険起業家で、カナダで最も成長著しい企業 50 社に名を連ねる、The Out There Adventure Centre および LiveOutThere.com の創設者兼 CEO。クラーク氏は、たびたび笑いを交えた魅力的なプレゼンテーションで、エベレストを含む世界最高峰の山に登ってきた自身の経験を、企業や組織がどうすればカスタマージャーニーおよび顧客のライフサイクルによりよく関わっていけるかに関連づけ講演を行います。
- テリー・ガーディナー(Terry Gardiner) – インターネットアクセス、エンターテインメント、ヘルスケア、ビデオ、衛星テレビ関連の製品およびサービスを提供しているカナダの通信事業者 TELUS 社のカスタマーエクスペリエンスエネーブルメント担当バイスプレジデント。
- ヨハン・パーソン(Johan Persson) – ドバイに本社を置き、乗客と運転手付きの自動車を結ぶオンラインの配車ネットワークを所有・運営している Careem 社の最高事業責任者(COO)。

ジェネシス社、最高マーケティング責任者(CMO)マライアン・テ・ブージは「G-Force 2016 では、顧客の一時的な体験から顧客とのリレーション構築へとシフトしている、顧客リレーションシップの未来と、企業や組織がデジタル社会にどっぷりと浸かった今日の顧客とともに急速に発展していくための革新的技術について探ります。今ほど、企業が、顧客や従業員とそのライフタイムを通して関係を持ち、それをデザインし、作り上げていくことが重要となってくる時はありません」と述べています。

“The Journey of a Lifetime(ライフタイムのジャーニー)”コンテストの開催  
G-Force 初の試みとして、参加者が自身の”journey of a Lifetime(ライフタイムのジャーニー)”を公表し、その Wish(願い事)が叶うコンテストを実施します。詳しくは、近日中に G-Force 2016 ウェブサイトで発表します。

G-Force 2016 では、100 を超えるエデュケーションセッション(学習セッション)、ブレイクアウトセッション、アクティビティを用意して、デジタル・トランスフォーメーション、カスタマージャーニー管理、ハイパー・ソナライズ、IoT(インターネット・オブ・シングス)など、重要なトピックを幅広く探っています。

G-Bar にはカスタマー・エクスペリエンスのエキスパートが常駐し、現地でのカスタマーサービス評価やサポートのための製品・ソリューションも備えています。毎年恒例のカスタマーイノベーションアワードに加え、エデュケーション・デーでは、パートナーによるデモバトルも行われ、革新的なカスタマー・エクスペリエンス・ソリューションを焦点をあてた、業界のエキスパートによる、IoT、クラウド、ビデオおよび解析に関する業界の最新動向の発表があります。

G-Force2016 は、[こちら](#)から参加登録いただけます。また最新情報は、ツイッターで#gforce16 をフォローしてください。

#### 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 億件以上のインタ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: [tetsuya.saito@genesys.com](mailto:tetsuya.saito@genesys.com)