

2016年10月17日【日本語訳】

ジェネシス社、G-Force 2016 で カスタマー・イノベーション・アワードの受賞者を発表

～グローバルカンパニー8 企業を、優れたカスタマーエクスペリエンスおよび
カスタマーサービス変革ならびに革新で表彰～

フロリダ州マイアミ –2016年10月5日– オムニチャネル・カスタマーエクスペリエンスおよび[コンタクトセンター・ソリューション](#)のマーケットリーダーであるジェネシス(www.genesys.com)は、第11回目となる恒例のジェネシス・カスタマー・イノベーション・アワードの受賞者を発表しました。トロフィーは本日、顧客インタラクション管理から、体験、関係へのシフトを模索し明らかにしていく、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である [G-Force 2016](#) で、受賞者に授与されました。

[ジェネシス・カスタマー・イノベーション・アワード](#)は、8つのカテゴリでCXに取り組む最も優秀な企業を表彰するものです。世界中からノミネートされた企業が、それぞれの業界でのカスタマーエクスペリエンスとカスタマーサービスの革命および形態シフトに関して、いかに顕著な功績を上げたかを、見識ある審査員が[評価](#)しました。

受賞者は、顧客がそれぞれの取り組みの成功事例をアピールしたり、業界のニュースやトレンドに対する洞察を得たり、あるいはソートリーダーや仲間と交流してベストプラクティスの意見交換が行えるオンラインコミュニティ、カスタマーエクスペリエンス向上プログラム [GCAP \(Genesys Customer Advocacy Program\)](#) へ入会が可能です。

ジェネシス社、社長のトム・エッグマイヤー (Tom Eggemeier) は、「大きな成功を収めているグローバルカンパニーは、優れたカスタマーエクスペリエンスがビジネス上の差別化要素になることを理解しています。前向きな、そして長続きする顧客関係確立に向けて、世界で最も先進的な考え方の8つの企業を表彰することができ非常に嬉しく思います。これらの業界リーダーが、その世界規模のカスタマーエンゲージメントプログラムの基盤として、当社を選んでいただいたことを誇りに感じます」と述べています。

2016年度ジェネシス・カスタマー・イノベーション・アワード受賞の8企業:

1. グローブロッター部門 – [Red Hat](#)

ジェネシス・カスタマー・エクスペリエンス・プラットフォームの最優秀展開事例

2. CX イノベーター部門 – [Vodafone](#)

オムニチャネル顧客における最優秀事例

3. CX パイオニア部門 – [Mobily](#)

迅速なデプロイメントによりサイロを打破することに成功した最優秀新規顧客

4. CX ムーバー部門 – [JM Bullion](#)

クラウド顧客における最優秀マイグレーションおよび/またはデプロイメント事例

5. CX チャンピオンズ部門 – [Bupa](#)

最優秀 CX マネージャーおよびチーム(チーム賞)

6. CX ヒーロー部門 – [TELUS](#)

最優秀コールセンター・エージェント

7. CX アリー部門 – [Itaú](#)

ジェネシスとの長期にわたる優れたパートナーシップ

8. CX エンゲージャー部門 – [Rabobank](#)

デジタルエンゲージメントにおける最優秀事例

G-Force 2016 (#GFORCE16)は「The Journey of a Lifetime(ライフタイムのジャーニー)」のテーマを掲げ、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、ハイパーパーソナライズ、およびIoT(モノのインターネット)などのトピックを探っています。参加者は、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、それぞれの成長戦略をより推進させるためのヒントを学びます。

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