

2018年5月9日 [日本語訳]

ジェネシス、カスタマーエクスペリエンス・カンファレンス“CX18”において、 カスタマーイノベーション・アワードの受賞企業を表彰

グローバルな視点で革新的な顧客体験の取り組みを行った8社を業界最大級のイベントで表彰

米国ナッシュビル – 2018年5月1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(<http://www.genesys.com/jp>)は、5月1日から4日まで米国テネシー州ナッシュビルで開催されている業界最高のカスタマーエンゲージメント・イベントであるCX18の初日に、第13回ジェネシス・カスタマーイノベーション・アワードの受賞企業を発表しました。

ジェネシス・カスタマー・イノベーション・アワードは、顧客の期待を上回るカスタマー・エクスペリエンスや卓越したカスタマーサービスを実現するためにイノベーションや変革をもたらした業界リーダーを表彰する制度です。今年は6部門のアワード・カテゴリーにおいて、業界を牽引するリーダー企業8社を受賞企業に選出しました。世界中のCXに先駆的に取り組む企業から、ジェネシスのユーザー企業からのエントリーに加え、パートナーもしくはジェネシスの社員からの他薦も含めると100社に迫るエントリーがありました。最終選考に残ったファイナリストは、業界アナリストや過去のカスタマーイノベーションアワードの受賞者を含む審査員パネルによって評価されました。

「カスタマー・イノベーション・アワードの受賞企業が実証した独創性、卓越性、そして輝かしいビジネス成果のレベルには、感動、そして感服しています。今回、アワードを受賞した企業はすべて、ジェネシスのテクノロジーを活用し、お客様と企業のすべての瞬間をつなげることで、企業の成長に必要な成果を生み出しています。」と、ジェネシス社、社長のトム・エッグマイヤーは述べています。

2018年のジェネシス・カスタマー・イノベーション・アワードの受賞者は以下のとおりです。

1. CX グローブ・トロッター – Emiratew Airline ~ Genesys CX プラットフォームの世界的な導入
2. CX イノベーター – Bradesco Next ~ オムニチャネルの最優秀な成功事例
3. CX パイオニア – AFFINBANK、QuinStreet、VIPKID ~ ベスト・ニューカスタマー – サイロ化を克服し、迅速な導入を実現した企業
4. CX ムーバー – Westpac New Zealand ~ ベスト・クラウド・カスタマー – クラウドへの移行または導入
5. CX ヴィジヨナリー – Heineken Mexico ~ 他社からジェネシスに切り替えた最優秀な成功事例
6. CX ゲームチェンジャー – Harambee Youth Employment Accelerator ~ CX テクノロジーによる差別化を図った最優秀な成功事例

受賞企業は、ジェネシスのユーザー企業向けのオンライン・フォーラムである [Genesys Customer Advocacy Program\(GCAP\)](#) への積極的な関与も評価されました。GCAP では、変革の成功に向けた取り組みの促進、業界のニュースやトレンドの把握、ベストプラクティスについてのソートリーダーや同業者とのネットワーキングの機会を提供しています。

CX18 は、カスタマーエクスペリエンスの新境地と未来を切り拓く、ソリューション、ユーザー企業、パートナー、そしてテクノロジーが一体となった業界屈指のエコシステムが集結するジェネシスの年次カンファレンスです。

ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100 カ国以上 11,000 社が信頼する業界トップの CX プラットフォームにより、大きなビジネス成果と持続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集により、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャネル、オンプレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。詳しくは、

<http://www.genesys.com/jp>、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧下さい。

<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: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局(カーツメディアワークス内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 03-6427-1627 / 080-4178-2393

Email: alex@kartz.co.jp