

ジェネシス・ジャパン、ユーザー・カンファレンス『G-Summit 2019』を 7月11日に東京、7月18日に大阪で開催

コンタクトセンターのクラウド化、AI活用、セールス＆マーケティングとの連携といった最新トレンドを、ユーザー企業様によるパネルディスカッションや事例講演から共有

東京 – 2019年6月20日 – ジェネシス・ジャパン株式会社(東京都新宿区、代表取締役社長:細井洋一、以下ジェネシス)は、カスタマーエクスペリエンス(以下 CX)、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 2019』を東京、大阪の2会場において開催します。東京は7月11日、虎ノ門ヒルズフォーラム(東京都港区)、大阪は7月18日、ナレッジキャピタル カンファレンスルーム タワーC(大阪府大阪市北区)にて開催いたします。今年は「Make every moment count~すべての瞬間で最高の体験を」をテーマに、コンタクトセンターのクラウド化、AIの活用、セールス&マーケティングとの連携など、コンタクトセンターからデジタル・チャネルを含む顧客接点におけるカスタマージャーニー全体をマネジメントするジェネシスのCXソリューションを披露します。

G-Summitは、全世界20都市以上で開催する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・イベントです。G-Summitは、ジェネシス・ソリューションのユーザー企業および導入を検討している企業、そしてパートナー企業を対象としております。

今回のG-Summitでは、ここ数年で急激に進んだコンタクトセンターのクラウド化、チャットボットだけではないAIの活用、顧客接点のデジタル化が進んだことでより一層求められるようになったデジタル・マーケティングとコンタクトセンターとの連携などのトピックについて、パネルディスカッションやユーザー事例から最新トレンドを追っていきます。東京では、ユーザー企業のアクサ生命保険様、エス・エム・エス様、東京個別指導学院様、UTグループ様やパートナー企業の伊藤忠テクノソリューションズ様、NTTテクノクロス様、BEDORE様にパネルディスカッションにご登壇いただき、大阪ではユニクエスト様、ワイス・ヒューマン様に事例講演いただきます。東京ではさらに、ジェネシスとパートナー企業による最新のCXおよびコンタクトセンター・ソリューションの講演を予定しているほか、クラウド、AI、ビッグデータ、音声認識、声紋認証、Web/デジタル・マーケティングとの連携など、ジェネシスとパートナー企業19社が最新のカスタマーエクスペリエンス・ソリューションのデモを披露します。

また、現在、採用難という課題に加え、ワークライフバランス、ダイバーシティといったキーワードとともに、コンタクトセンターという職場、そして働き方についても大きな変革期に差し掛かっていると言えます。特別講演では、東京は「働き方改革実現のために～もっとコンタクトセンターをハッピーな職場に！～」をテーマに、株式会社 morich 代表取締役の森本千賀子様、大阪は「人が辞めない・人が育つ・人が集まるコールセンター創り(仮)」をテーマに、株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長の玉本美砂子様にご講演いただき、これからコンタクトセンターのあり方を皆様と一緒に考えていきます。

G-Summit 2019は事前登録制で、下記オフィシャルサイトからご登録いただけます。

G-Summit Tokyo 2019

<https://www.genesys.com/ja-jp/events/gst2019tyo>

G-Summit Osaka 2019

<https://www.genesys.com/ja-jp/events/gst2019osa2>

G-Summit Tokyo 2019 概要

名 称	G-Summit Tokyo 2019 Make every moment count～すべての瞬間で最高の体験を
開催日時	2019年7月11日(木)13:00～20:00(受付開始 12:15)
会 場	虎ノ門ヒルズフォーラム 5階(東京都港区)
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、 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、 コンタクトセンターの企画/運営/システム部門、分野のご担当者
主なコンテンツ	<p>■ 基調講演 『ジェネシスから始まるデジタル時代の CX とコンタクトセンター』 ジェネシス・ジャパン株式会社ほか</p> <p>■ パネルディスカッション 「クラウドコンタクトセンター、次の一手」 登壇企業:アクサ生命保険株式会社様、株式会社東京個別指導学院様ほか 「コンタクトセンターにおけるAI活用の将来性」 登壇企業:株式会社 BEDORE 様、NTT テクノクロス株式会社様ほか 「デジタルマーケティングとコンタクトセンターの融合」 登壇企業:株式会社エヌ・エム・エス様、UT グループ株式会社様、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社様</p> <p>■ 特別講演 「働き方改革実現のために～もっとコンタクトセンターをハッピーな職場に！～」 株式会社 morich 代表取締役森本千賀子様</p> <p>■ パートナーセッション・スポンサー 岩崎通信機株式会社、NTT テクノクロス株式会社、 株式会社エヌ・ティ・ティネオメイト、AudioCodes ジャパン株式会社、 株式会社セールスフォース・ドットコム、日本オラクル株式会社、 日本電気株式会社、富士通株式会社</p> <p>■ 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>伊藤忠テクノソリューションズ株式会社、岩崎通信機株式会社、ヴィジョンアーツ株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、NTT テクノクロス株式会社、株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイト、エンピレックス株式会社、AudioCodes ジャパン株式会社、GN オーディオジャパン株式会社、株式会社セールスフォース・ドットコム、テクマトリックス株式会社、日本オラクル株式会社、日本電気株式会社、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社、バーチャレクス・コンサルティング株式会社、富士通株式会社、ポリコムジャパン株式会社、三井情報株式会社、株式会社ワイズ・ヒューマン</p>

(50音順)

G-Summit Osaka 2019 概要

名 称	G-Summit Osaka 2019 Make every moment count～すべての瞬間で最高の体験を
開催日時	2019年7月18日(木)13:00～19:00(受付開始 12:30)
会 場	ナレッジキャピタル カンファレンスルーム タワーC (大阪府大阪市)
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、 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、 コンタクトセンターの企画/運営/システム部門、分野のご担当者
主なコンテンツ	<p>■ 基調講演 『ジェネシスから始まるデジタル時代の CX とコンタクトセンター』 ジェネシス・ジャパン株式会社他</p> <p>■ ユーザー事例講演 「人財を価値に変えるやすやのコンタクトセンター運営」 株式会社ワイズ・ヒューマン様</p> <p>株式会社ユニクエスト様</p> <p>■ 特別講演 「人が辞めない・人が育つ・人が集まるコールセンター創り(仮)」 株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長玉本美砂子様</p> <p>■ パートナーセッション・スポンサー 株式会社セールスフォース・ドットコム ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社</p> <p>■ 展示デモコーナー 株式会社セールスフォース・ドットコム、ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン株式会社、バーチャレクス・コンサルティング株式会社、 株式会社ワイズ・ヒューマン</p>

(50音順)

問い合わせ先:ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

TEL: 03-5989-1430 (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 国 10,000 社以上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永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、お客様の考え方へ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、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

斎藤 哲也

Tel: 03-5989-1462

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局(Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp