

## ジェネシス・ジャパン、ポール・伊藤・リッチーが新社長に就任

東京 - 2020年1月20日 - Experience as a Services<sup>SM</sup>(エクスペリエンス・アズ・ア・サービス)<sup>SM</sup>のマーケットリーダーであるジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都新宿区)は、2020年1月より新社長にポール・伊藤・リッチーが就任したことをお知らせします。前社長の細井洋一は、特別顧問として引き続き、リッチーならびにジェネシス・ジャパンを補佐します。

リッチーは、CX(カスタマーエクスペリエンス)ノコンタクトセンター業界においてセールスリーダーとして、15年以上の豊富な実績を持ちます。2013年にインタラクティブ・インテリジェンスに入社し、カントリーマネージャーを務めた後、インタラクティブ・インテリジェンスの買収に伴い、2017年にジェネシスに入社。クラウド型コンタクトセンター・SaaSソリューション Genesys Cloud(Genesys PureCloud)の日本におけるローンチを主導したほか、直近では取締役執行役員 営業本部長を務め、前年比75%増というクラウドビジネスの成長を牽引してきました。

社長就任に伴い、リッチーは次のように抱負を述べています。「今日の消費者は企業に対して、コンタクトセンター、Web、チャット、LINE、ソーシャルメディアといったオフラインからデジタルに至るすべての顧客接点を統合し、個人ごとに最適化された対応を期待しています。絶えず変化する顧客の要件に適応し、こうしたレベルのサービスを継続的に提供するために必要な柔軟性と俊敏性を企業が得るためには、クラウドが不可欠です。Genesys Cloud や AI ベースのテクノロジーを通じて、ジェネシスは常にすべてのチャネルにおいて、消費者が期待する高度なパーソナライズされた体験を企業が提供できるようにしていきます。CXを常に意識してきたジェネシスの長い歴史と経験を活かしながら、ユーザー企業様の企業価値を発展させるお手伝いをさせて頂きたいと思っております。」

ジェネシス・ジャパンでは、リッチー以下の新体制の下、日本市場において Genesys Cloud の拡大に務めるとともに、企業がデジタルからリアルまですべてのチャネルにおいて、顧客一人ひとりにとって最適なパーソナライゼーションした対応を実現する”Experience as a Service”を提供していきます。

### ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドと AI のパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a Services<sup>SM</sup>のパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys Cloud<sup>TM</sup>によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、

[www.genesys.com/ja-ip](http://www.genesys.com/ja-ip) をご覧下さい。

<本リリースに関する報道関係者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](mailto: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](mailto:alex@vertigo.jp)