

2020年6月29日 [日本語訳]

## ジェネシス、新 CMO に元 Google、Microsoft の Joyce Kim が就任

前 CMO の Merijn te Booij はワークフォース・エンゲージメントに特化した  
新ビジネス・ユニットのゼネラル・マネージャーに就任

サンフランシスコ – 2020年6月23日 – クラウド・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は、新たに最高マーケティング責任者（CMO）に、テクノロジー・マーケティングの分野で数々の実績を持つ Joyce Kim が就任したことを発表致します。前任の Merijn te Booij は、新しいビジネスユニットである Employee Engagement Solutions のゼネラル・マネージャー（GM）を担当します。

### 新たに CMO に就任した Joyce Kim

Kim は最高経営責任者（CEO）の Tony Bates 直属の CMO として、ジェネシスのグローバルのマーケティングを担当するとともに、ジェネシスをパーソナライズされたカスタマーエクスペリエンス・ソリューションにおけるマーケットリーダーのポジションを確立する重要な役割を果たします。Kim はマーケティング戦略全体を推進するとともに、ジェネシスのさらなる成長に向けて市場でのモメンタムを高めるとともに、パートナーや開発者が参加するエコシステムの拡大をリードします。Kim はテクノロジー分野における 20 年以上の経験をジェネシスにもたらしめます。特にデータドリブンのデジタル・マーケティングとクラウド・ベースのエンタープライズ・データ、コミュニケーション、AI（人工知能）、IoT を活用したソフトウェア・ソリューションの市場参入戦略における高い専門知識を備えています。

直近では、Arm にて CMO および Chief Digital Officer を務め、新しい SaaS (Software as a Service) ビジネスを一から立ち上げるとともに、全社的なデジタル・トランスフォーメーション戦略を担当しました。Arm の前には、Microsoft で Skype や Skype for Business などのグローバルブランド・マーケティングを、Google で Chromebook と Google Hangouts の製品パートナーシップとコミュニケーションを統括していました。

「グローバルのテクノロジー企業を成長に導いてきた Joyce の輝かしい実績と、彼女のテクノロジー、クリエイティブ、そして戦略性を兼ね備えた洞察は、ジェネシスが企業として次のレベルに進むために非常に重要です。ジェネシスがクラウド・コンタクトセンター分野でのさらにリーダーシップを拡大し続けるために、Joyce 以上に適したエグゼクティブはいないと考えています。」と、ジェネシス、CEO の Tony Bates は話しています。

「大胆な新しいイノベーションによって、企業と顧客が“つながる”ということを再定義し、業界の進化を推進しているタイミングで、ジェネシス・チームに加わることに非常に興奮しています。顧客データは本質的にパーソナライゼーションに結びついています。クラウド、AI、エンゲージメント・テクノロジーによって、ジェネシスは何千もの企業がデータを実用的な洞察に変え、顧客の信頼とロイヤルティを構築するのに必要なパーソナライズされたサービスを提供できるよう支援しています。」と、Kim は話しています。

### 新ビジネス・ユニット“Genesys Employee Engagement Solutions”を統括する Merijn te Booij

企業は、従業員と顧客双方の体験を豊かなものにし、より高い顧客指標、売上げや収益性を達成するために、高度なクラウド・ベースのワークフォース・エンゲージメント管理（WEM）アプリケーション、AI、および自動化のテクノロジーの採用を拡大する傾向にあります。ジェネシスにおいても、今年に入ってから従業員エンゲージメント・ツールにゲーミフィケーションの要素を追加するための買収を行ったほか、研究開発や専任の人材への投資を増加。イノベーションを加速し、顧客からの増大する需要に対応するために WEM スイートの強化を急速に進めています。この分野にさらに注力するために、今回新たに Genesys Employee Engagement Solutions 事業部門を設立し、te Booij が担当します。

ワークフォース最適化のビジネス・コンサルティング、プロダクト・マネジメント、コンタクトセンターでの運用とリーダーシップといったポジションをこれまで te Booij は経験しており、この分野で長年の実績を持ちます。新た



に te Booij は、製品戦略とジェネシスの従業員エンゲージメント管理ソリューションに対する顧客需要の喚起を担当します。

「ジェネシスを変革し、今日のクラウド・カスタマーエクスペリエンス業界のリーダーのポジションまで引き上げてくれた Merijn に改めて感謝します。ユーザー企業がより良い顧客体験の提供に向け、従業員エンゲージメントと満足度を高める役割を担う新しいポジションにおいて、引き続き、Merijn の広範な知識を活かせることを非常にうれしく思います。」と、Bates は話しています。

### 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 Service<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™ 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-jp](http://www.genesys.com/ja-jp) をご覧ください。

<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](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)