

2019年10月7日 [日本語訳]

Genesys、市場のクラウドへの移行と企業成長の加速化を支援するために新たな体制を発表

テクノロジー業界で長年の経験を持つエグゼクティブの *Olivier Jouve* と *Barry O' Sullivan* が新たなビジネスユニットの *Genesys Cloud* と *Genesys Core* を牽引することに

サンフランシスコ – 2019年9月18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 (<http://www.genesys.com/ja-jp>) は、イノベーションの加速とユーザー企業からのクラウドへの高い期待に対応するために、Genesys Cloud と Genesys Core という新たなビジネスユニットを組んだことを発表します。

今回の新たな体制では、ジェネシスはプライベート/パブリック・クラウド、ハイブリッドまたはオンプレミスの環境での製品展開を検討している全てのカスタマーベースのサポートを強化し、お客様へ新たな製品機能または人工知能(AI)を利用したアプリケーションをより迅速に提供していきます。Genesys Cloud は、PureCloud とワークフォース・エンゲージメント・マネジメント(WEM)グループという、ジェネシスの次世代のパブリッククラウド・ソリューションとサービスを統合していきます。もう一方のユニットとなる Genesys Core は、PureEngage と PureConnect のオンプレミスとクラウド版を統合することになります。

ジェネシスは、ゼネラルマネージャーとして Genesys Cloud は [Olivier Jouve](#)、Genesys Core は [Barry O' Sullivan](#) が就任し、CEO の Tony Bates に直接報告する体制を組みました。さらに、[Peter Graf](#) は最高戦略責任者に就任しました。

「今回の新たな体制でお客様とパートナーへより多くの付加価値を提供し、より迅速にイノベーションを提供していきます。Peter Graf とそのチームが AI をベースとしたクラウド上の共有サービスが構築したことで、今回の新体制が実現できました。今後の成長とハイパー・パーソナライズ化のビジョンを遂行すべく、Peter の最高戦略責任者としての仕事に期待しており、Olivier と Barry の貢献も心待ちにしています。」とジェネシスの CEO の Tony Bates は話しています。

ジェネシスを新たな高みへ

Genesys Cloud のゼネラルマネージャーとして、Jouve はジェネシスの SaaS ソリューションの PureCloud のエグゼクティブ・バイス・プレジデントから責任範囲が広がります。PureCloud の運営、商品と営業戦略に加え、ジェネシスの WEM 事業を率いることになります。2 年前にジェネシスに入社して以来、Jouve 氏は [PureCloud が3桁の成長率](#)を記録し続けることに大きく貢献してきました。30 年以上のキャリアに渡って、Jouve はこれまで IBM Watson IoT™ の製品マネジメントのバイスプレジデントなど、IBM®で多くのシニアエグゼクティブの役割を果たしてきました。

O' Sullivan は、ジェネシスのオペレーティング・コミッティーから、エグゼクティブ・バイスプレジデント兼 Genesys Core のゼネラルマネージャーとして移籍します。O' Sullivan は業界での AI とユニファイド・コミュニケーションの知見を活かし、Genesys Core を次のレベルに引き上げていきます。O' Sullivan は 2018 年にジェネシスに買収されたカスタマージャーニー・アナリティクス・プロバイダーの Altocloud を設立し、CEO として務めてきました。それ以前は、O' Sullivan は Cisco Systems のシニア・バイスプレジデントとゼネラルマネージャーとして務め、コラボレーション、ユニファイド・コミュニケーションと VoIP の領域で数十億ドル規模の部署を率いてきました。

「Olivier と Barry のような力量を持ったエグゼクティブが弊社のビジネスユニットをリードすることは非常に恵まれています。二人の長年の経験、リーダーシップと素晴らしいビジネス・ビジョンは、お客様の課題を解決し、弊社のさらなる成長に向けて最適であると考えています。」と Bates は話しています。

さらに、Graf は最高製品責任者から最高戦略責任者に就任し、ジェネシスの戦略を企画・実行することになります。また、Graf は 25 年間に及ぶグローバルエンタープライズソフトウェア業界での経験と AI などの新技術での知見を活かして、戦略的なアライアンス、M&A、ビジネスオペレーションとイノベーションの責任を負っていきます。

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 11,000 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することで、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、www.genesys.com/ja-jp、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧ください。

<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

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