

2022 年 12 月 16 日 [日本語訳]

ジェネシス、新たなエグゼクティブ就任を発表

サンフランシスコ – 2022 年 12 月 8 日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシス®は本日、エグゼクティブ・リーダーシップチームの体制変更をお知らせします。新たに Olivier Jouve (オリヴィエ・ジュブ) が Genesys Cloud CX™ のエグゼクティブ・バイスプレジデント兼ゼネラル・マネージャーから最高プロダクト責任者 (CPO) に就任し、Barbara Holzapfel (バルバラ・ホルツァプフェル) は新しく最高マーケティング責任者 (CMO) に就任しました。

「ジェネシスは現在、次世代の従業員とカスタマーエクスペリエンスの可能性を再定義する重要な瞬間を迎えています。エクスペリエンス・オーケストレーションに特化したプラットフォーム戦略を推進し、経営陣の意思決定に有意義な、そしてリアルタイムな知見を提供することに取り組んでいます。Olivier と Barbara の就任を通して、リーダーシップチームを強化し、お客様にビジネス成果をもたらすインパクトのあるエクスペリエンスを提供する道を切り開いていきます。」と、ジェネシスの最高経営責任者 (CEO) 兼会長の Tony Bates は話しています。

エクスペリエンス・オーケストレーションにおけるリーダーシップ拡大へ

Genesys Cloud CX を牽引したこれまでの 5 年間で、Jouve はプラットフォームの年平均成長率 (CAGR) を 100% 以上に引き上げました。また、Genesys Cloud CX はガートナー社®に「Magic Quadrant™ for Contact Center as a Service」における「リーダー」に位置付けられています。さらに、Forrester¹ や Frost and Sullivan² をはじめとした調査会社が、ジャーニー・オーケストレーションプラットフォーム、会話型 AI ソリューション、そして CCaaS のリーダーとして評価しています。エクスペリエンス・オーケストレーションのデファクト・スタンダードとして、Genesys Cloud CX は現在 4,000 社、80 万人以上のオペレーターをサポートしており、Uber、TechStyle、Quicken、DirectTV、Electrolux、Siemens Healthineers、BBVA を含む世界で最も有名なブランドを支援しています。

今後、Jouve は最高プロダクト責任者として、Genesys Cloud CX、Genesys Engage、Pointillist、PureConnect を含むジェネシス全体のポートフォリオの方向性とイノベーションを牽引します。プロダクト、人工知能 (AI)、デジタルチームのリーダーとして、ジェネシスのエクスペリエンス・オーケストレーション市場での足場を固め、全世界の企業におけるカスタマージャーニーのテクノロジー、顧客接点、チャネルの統合をサポートします。

「昨今、コンタクトセンター・ベンダーやソリューションが増加する一方で、多くの企業は自社の顧客のエンドツーエンドのカスタマージャーニーの把握に苦慮しています。エクスペリエンス・オーケストレーションでは、そういった企業においてテクノロジーと顧客接点を結びつけるようにサポートし、一人一人の顧客が理解されている気持ちになるように取り組んでいます。Genesys Cloud CX では、未来の市場の土台を築き上げるプラットフォームとイノベーションを提供することを目指しています。」と、自身の新たなポジションについて Jouve 氏は話しています。

Experience as a Service カテゴリーの認知度と市場拡張の強化へ

20 年以上にわたる B2B や B2C 企業でのマーケティングとビジネスリーダーシップ経験を持つ Holzapfel は、成長の促進、規模の拡大、ブランド評価を確立してきた経験を活かし、ジェネシスの Experience as a Service カテゴリーにおける市場拡張を加速していきます。これまで SAP の SaaS への移行、フィンテック 2 社の CMO として迅速な成長の牽引、Microsoft の教育ビジネスを率いてきた Holzapfel は、革新的なソートリーダーシップ、マルチチャネルの需要創出、そしてブランド、メディア、パートナーマーケティング戦略を通してビジネス・トランスフォーメーションを推進するリーダーとしての実績を持ちます。

ジェネシス CMO 就任以前、Holzapfel は Microsoft でエデュケーション部のバイスプレジデントとして数十億ドル規模のソフトウェア、クラウド、デバイスビジネスのマーケティングと成長戦略を牽引してきました。また Taulia, Inc. と Addepar Inc. で CMO として務めたほか、12 年間 SAP でポートフォリオ・マーケティングのシニ

ア・バイスプレジデントを含むリーダー的なポジションを通して数十億ドル規模のビジネスの成長を担当しました。なお、Holzapfel 氏は Blackline Safety Corp. や Guitar Center のボードに所属しており、10 年間以上 NPO の AnitaB.org に密に関与してきました。

「大きな転換期を迎えている CX 業界において、ジェネシスはその進化を牽引しています。SoE を統括し、顧客にとって重要な課題を具体化することで、ジェネシスはエクスペリエンスにおける真の差別化要素を提供していると確信しています。顧客のニーズを理解し、それに応える情熱を持っている私にとって、ジェネシスの将来的なビジョンを実現することをサポートするのが理想的なステップに感じています。」とジェネシス、CMO の Barbara Holzapfel は話しています。

Holzapfel 氏がジェネシスの将来的なビジョン及びそれを実現するための計画の詳細については、[こちらの映像](#)を確認してください。

Gartner ならびに Magic Quadrant は米国およびその他の国における Gartner, Inc. の商標または登録商標です。

ガートナー免責条項

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

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、毎年数百億件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、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experience as a Service[®]を実現できます。ジェネシスでは、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。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

©2022 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud, Genesys Cloud CX, Genesys Engage, Genesys Multicloud CX, Genesys DX and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<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>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 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

¹The Forrester Wave: Journey Orchestration Platforms, Q2 2022, Forrester Research, Inc., Joana de Quintanilha, Paul McKay, June 27, 2022
The Forrester New Wave: Conversation Automation Solutions, Q3 2022, Forrester Research, Inc., Jessie Johnson, Steven Casey, Faith Born, Arianne Burnette, September 1, 2022

¹¹Frost Radar™: North American Enterprise Cloud Contact Center Market, 2021, published May 25, 2021 Frost Radar™: Latin American Cloud Contact Center Market, 2021, published August 18, 2021 Frost Radar™: Asia-Pacific Cloud Contact Center Services, 2022, published March 11, 2022 Frost Radar™: European Contact Center as a Service (CCaaS) Market, 2021, published March 3, 2022