

ジェネシスが新たな未来に道筋

カスタマーサービスおよびコンタクトセンター・ソフトウェア大手のジェネシスが、独立企業として次の成長ステージへ正式に突入 - ペルミラファンドとテクノロジー・クロスオーバー・ベンチャーズが支援

米カリフォルニア州デーリーシティー - 2012年2月1日(ビジネスワイヤ) -

ニュース・ファクト

- **顧客体験に全力投入** - カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーであるジェネシスは今後、独立企業として事業を運営し、より満足度の高いカスタマーサービスを世界レベルで実現することに全精力を傾けています。
- **革新に尽力** - ジェネシスは、単一のソフトウェアプラットフォームを提供することで、企業全体でシームレスに顧客サービスを管理し、コンタクトセンター、ウェブ、ソーシャルメディア、モバイルへと拡大を続けるコンタクトチャンネルをつないだ顧客とのカンバセーション(対話)を促進します。今日、ジェネシスが提供する独自のソリューションセットはグローバル 100 企業の 60%以上で採用されています。また、2012年には研究開発費を 14%増加し、リーダー企業としての立場をさらに強化していきます。
- **経験と実績がある経営陣** - ジェネシスの経営陣には変更がありません。引き続き、長期にわたり社長兼最高経営責任者(CEO)を務めているポール・セグレをはじめ、経験・実績とも豊富な経営陣がリーダーシップをとります。
- **有力投資企業が支援** - ペルミラファンドとテクノロジー・クロスオーバー・ベンチャーズ(TCV)からの確かな財務支援と戦略面での積極的なアドバイスを、ジェネシスの成長と成功に役立てます。

本リリースに関するコメント

ジェネシスのポール・セグレ社長兼 CEO は、次のように述べています。「ジェネシスは、これまで急速な発展を土台に、新たな未来に向けての一步を踏み出しました。私たちは、業界一のペルミラファンドと TCV から支援を受けることになりました。また、業界における非常に優良な顧客企業、パートナー、従業員を持ち合わせています。当社はこれらの組み合わせによって、顧客体験の革新に寄与していきます。私たちの最大の使命は、劣悪な顧客サービスを世界から無くすことです。」

ペルミラファンドのカリフォルニア州メンローパークにあるオフィスでパートナー兼ヘッドを務めるブライアン・ルーダー氏は、次のように述べています。「ジェネシスは、ここ最近目にする事のなかったレベル

の活気を市場に生み出しており、私たちは同社の発展潮流に関与できることを非常にうれしく思っています。同社は確かな成長に向けた体制が整っているだけでなく、優秀な人材、優れた最先端技術、優良な顧客基盤を兼ね備えるという独自性によって、カスタマーサービスとコンタクトセンターの市場を変革する機会を作り出しています。」

補足資料

www.genesyslab.com/?dept=AboutUs&page=newgenesys

www.permira.com

www.tcv.com

アルカテル・ルーセントのオリジナルリリース：http://www.alcatel-lucent.com/wps/portal/!ut/p/kcxml/04_Sj9SPykssy0xPLMnMz0vM0Y_QjzKLd4x3tXDUL8h2VAQAURh_Yw!!?LMSG_CABINET=Docs_and_Resource_Ctr&LMSG_CONTENT_FILE=News_Releases_2012/News_Article_002578.xml

ペルミラファンドのオリジナルリリース：<http://bit.ly/ArtafH>

ジェネシスについて

ジェネシスは、カスタマーサービスとコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供する世界的なリーディングカンパニーとして、顧客体験の向上に全精力を傾けています。世界 80 カ国 2000 社以上のユーザー企業を抱えるジェネシスは、企業が社員、洞察、顧客チャネルを総動員して、消費者とのカンバセーション(対話)を成立するためのユニークなソリューションを提供しています。ジェネシスのソフトウェアは、コンタクトセンターからバックオフィスまで、毎日 1 億件以上のインタラクションを処理し、企業によるスピーディーでシンプルなサービスの提供と、高度にパーソナライズしたクロスチャネルの顧客体験を実現しています。ジェネシスのソフトウェアは、企業全体にわたるカスタマーサービスのプロセスと顧客対応窓口となる従業員の業務能力も最適化します。

www.genesyslab.com

Join the Conversation: 

<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: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: saito@genesyslab.com

本記者発表文の公式バージョンはオリジナル言語版です。翻訳言語版は、読者の便宜を図る目的で提供されたものであり、法的効力を持ちません。翻訳言語版を資料としてご利用になる際には、法的効力を有する唯一のバージョンであるオリジナル言語版と照らし合わせて頂くようお願い致します。