

ジェネシス・ジャパン、新社長に田中良幸が就任

～デジタル・カスタマーサービス、クラウド・コンタクトセンター、バックオフィス効率化など、
コンタクトセンターから進化したカスタマーエクスペリエンス・ソリューションを強化～

東京、2014年6月2日—ジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区)は6月1日付で、代表取締役社長に田中良幸が就任したことをお知らせいたします。

田中はこれまで、ティップコ・ファイナンス・テクノロジー、カリココマースジャパン、日本ファイルネット、GXSの代表取締役などを歴任し、日本のIT業界において豊かな経験と高い実績を持ちます。社長就任にあたり、田中は「企業と顧客の関係性が大きく変わる中、顧客接点における対応が企業ブランドに大きな影響を与えるとともに、そこで得た情報を分析し、経営に反映することがこれまで以上に重要になってきます。国内でも実績の高いコンタクトセンター・ソリューションをベースに、デジタル・カスタマーサービス、センターのクラウド化、業務プロセスの改善など、新しいフィールドへとビジネスを拡大することで、顧客接点におけるカスタマーエクスペリエンスを高め、企業の収益に貢献するためのソリューションを提供していきたい」と抱負を述べています。

現在、ジェネシスでは事業のコアであるCTIをはじめとしたコンタクトセンター・ソリューションに加え、Web、ソーシャル、モバイルをカバーするデジタル・カスタマーサービス、クラウド・コンタクトセンター、バックオフィス業務の効率化、ワークフォース最適化へとソリューションの領域を拡大。企業の顧客接点において最高の体験を実現するためのカスタマーエクスペリエンス・ソリューションの提供に取り組んでいます。日本市場においても、田中のリーダーシップのもと、ユーザー企業様のコンタクトセンターや顧客サービスに変革をもたらし、ビジネス価値を高めるソリューションの提供を目指していきます。

ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験およびコンタクトセンター・ソリューションのリーディングプロバイダーです。世界80か国に4,500社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、コンタクトセンターからフロントオフィス、バックオフィスまで、毎日1億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

<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: tetsuya.saito@genesys.com