

2017年9月吉日

一般社団法人日本コールセンター協会
会員各位

一般社団法人日本コールセンター協会
会長 下村 芳弘

「第6回 CCAJ 会員交流会」開催のご案内

拝啓 会員の皆様におかれましては、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は協会活動にご理解ご協力賜り誠にありがとうございます。

今年で第6回目を迎える会員交流会は、第1部の講演会に、ナイスジャパン㈱、㈱セールスフォース・ドットコムを迎え、「音素検索技術の活用」「コールセンターにおけるAI活用」など、コールセンターに関わる新技術の取り組みを発表いただきます。

また、第2部の懇親会では、会員相互のコミュニケーションを深めていただけます。

ご多忙の折とは存じますが、万障お繰り合わせの上、ご臨席賜りますようご案内申し上げます。

敬具

記

日時 : 2017年10月31日(火) 16時～19時30分
会場 : ホテルグランドパレス 千代田区飯田橋1-1-1 TEL 03-3264-1111(代表)
参加費 : 5,400円(消費税400円)／1名 (講演会・懇親会含む)
申込方法 : 「参加申込書」にご記入の上、メールまたはFAXにて、当協会事務局までお送りください。
(E-mail) office@ccaj.or.jp (FAX) 03-5289-8892
申込締切 : 2017年10月20日(金) 必着
定員 : 140名(講演会場)

プログラム : 第1部「講演会」【16時～17時40分 3階「松の間」】

講演会-1 『音素検索の技術を活用した業務改善の可能性』

(講演概要)

音素検索技術は、音声をテキストに変換することなく、音声をそのまま活用しキーワード検索を行うことができるようになる技術です。音声をそのまま活用しますので、音声ファイルから分析、マイニングまで、システムを分断することなく、一貫して対応できるソリューションを構築できます。音素検索技術を、どう業務に活用できるかを、事例を交えながらご紹介いたします。

(講演者) 松田 行正 氏

ナイスジャパン㈱

エンタープライズグループ ソリューションコンサルタントマネージャー

講演会-2 『さらなる顧客体験を創るコールセンターのAI活用』

(講演概要)

昨今、企業は「顧客」を軸としたオムニチャネル戦略により、コールセンターには、今まで以上に「顧客」に寄り添う対応が求められています。しかし、これには、高度な対応力が要求されるのも事実です。

本講演では、オペレータ・サポートにAI技術を活用し、課題分析・画像認識・感情認識などの新技術により、より良い「顧客体験」を実現できる世界をデモを交えてご紹介いたします。

(講演者) 羽富 健次 氏

㈱セールスフォース・ドットコム

セールスエンジニアリング本部 サービスクラウドスペシャリスト

第2部「懇親会」【18時～19時30分 2階「チェリールーム」】

※ 会場にパンフレット(ノベルティグッズ等)を置くコーナーを設けます。
 パンフレット等の配置を希望される会員交流会参加企業は、下記申込書にご記入下さい。なお、配置部数等、詳細につきましては申し込み状況を考慮したのち、後日、ご連絡させていただきます。

以上

お問い合わせ : 一般社団法人日本コールセンター協会 事務局
 電話: 03-5289-8891 / E-mail: office@ccaj.or.jp

第6回 CCAJ 会員交流会 参加申込書 (申込先 E-mail: office@ccaj.or.jp FAX: 03-5289-8892)			
会社名			
申し込み 責任者		部署 役職	
住所	〒		
TEL		E-mail	
パンフレット 等配置	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない	※希望する場合、配置物をご記入ください。(例:会社案内、ボールペン など)	
参加者		部署・役職	

※申込み受領後、「参加証」と「ご請求書」を郵送いたします。

※準備の都合上、**2017年10月20日(金)まで**にお申込みお願いいたします。申込み状況により、締切を過ぎてからの申込みは、お受けいたしかねますので、ご了承ください。