

第8回

CCAJ 会員交流会

今年で8回目を迎える「CCAJ会員交流会」は、第1部の講演会に3社をお招きしました。「チャットと音声融合による顧客対応」「AIと人が共存するコンタクトセンター」「近未来のコンタクトセンターの働き方改革」といった、いずれも今、センターで注目されるテーマについて発表いただきます。

第2部の懇親会は、講演者ならびにご参加者の皆様とコミュニケーションを図る絶好の機会です。多くの会員の皆様のご参加をお待ちしております。

一般社団法人日本コールセンター協会
会長 下村 芳弘

日時

2019年**10月29**日(火) 16:00 - 19:30

会場

ホテルグランドパレス (東京都千代田区飯田橋1-1-1)

[第1部 講演会] 3階「松の間」 [第2部 懇親会] 2階「チェリールーム」

定員

140名

参加費(税込)

5,500円/1名

※講演会・懇親会含む

第1部 講演会 (16:00 - 17:50 / 3階「松の間」)

16:00 **チャットと音声の融合による顧客対応の改革** -今求められる、多様なチャネル連動の実際を紹介-

アルファコム(株) 執行役員 垣内 隆志氏
日本アバイア(株) サービス・セールス部 部長 内山 知之氏

16:30 顧客との対話を、迅速・的確・効果的にするため、「VoiceとNonVoice」、「LiveとBot」のダブル・ハイブリッド型ソリューションにより、コンタクトチャネルのシームレス化を実現します。シームレスなタッチポイントにより、顧客体験を高め、企業ブランドの向上を図ります。これらの実現にあたり、人材確保の難しい今、どのような機能や連携ができれば良いか、チャットシステムとオムニチャネルプラットフォームによるデモをご覧いただきながらご説明いたします。

16:40 **人とAIが共存するコンタクトセンターの実現に向けて**

ビーウィズ(株) デジタルビジネス推進部長 宮本 知宜氏

17:10 企業の商品やサービスは多種少量化し、コンタクトセンターの業務難易度は年々高まっております。一方で、深刻な人材不足にも見舞われており、縁があった多様なスタッフを早期に育成し、確実に戦力化することがこれまで以上に重要です。当社はコールセンターエージェンシーとして、AIやデジタルテクノロジーでスキルを補填することで、教育の効率化と品質の高度化の両立を目指しております。その取り組みについてお話をさせていただきます。

17:20 **リアルタイムSoEがもたらすコンタクトセンターの働き方改革**

ジエネシス・ジャパン(株) ソリューション・コンサルティング本部 本部長 中野 正人氏

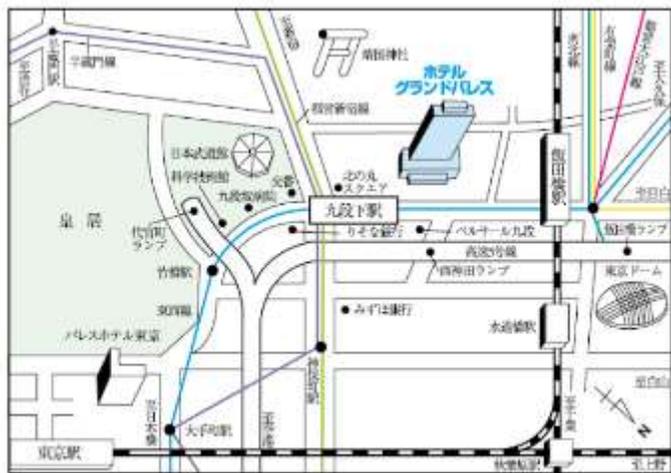
17:50 理想的なCXを追求する動きが顕著になる一方、コンタクトセンターとデジタル変革(DX)との連携性は疎かになりがちで、コンタクトセンターの有人対応に偏った改善活動は、どこかバランスを欠いた印象があるのが実情ではないでしょうか。本講演では、AIやクラウドを活用した近未来のコンタクトセンターのあり方を、System Of Engagement(SoE)の視点から眺め、これを基盤とする接客がコンタクトセンター内外の接客担当者の働き方にどのような貢献ができるかを考察します。

第2部 懇親会 (18:10 - 19:30 / 2階「チェリールーム」)

※会場にパンフレット・ノベルティ等を置くコーナーを設けます。配置のご希望は申込書に記入ください。

アクセス

ホテルグランドパレス



所在地：東京都千代田区飯田橋1-1-1

電話：03-3264-1111

- 地下鉄『丸の内線』
 - 東西線 7番口(富士見口)より徒歩1分
 - 半蔵門線・都営新宿線 3a・3b番口より徒歩3分
- JR・地下鉄『飯田橋駅』より徒歩7分
 - 総武線・有楽町線・南北線・都営大江戸線

申込方法

下記の参加申込書にご記入の上、E-mailまたはFAXで、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

10月18日(金) 必着

※お申込状況により締切を過ぎてからのお申込みはお断りする場合がございますので、お早目をお願いします。

支払方法

お申込後、参加証とご請求書を郵送いたします。請求書記載の口座にお振込みをお願いします。
 参加証とご請求書は9月末頃にお送りいたします。

第8回 CCAJ 会員交流会 参加申込書

貴社名			
●申込責任者(連絡窓口)			
氏名		部署・役職	
所在地	〒		
TEL		Eメール	
パンフレット等の配置	<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:製品案内・ボールペンなど)	
●参加者			
①氏名		部署・役職	
②氏名		部署・役職	
③氏名		部署・役職	
④氏名		部署・役職	
⑤氏名		部署・役職	

お問い合わせ
お申込み

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

東京都千代田区神田東松下町35 アキヤマビルディング2 (4階)

電話：03-5289-8891

E-mail：office@ccaj.or.jp