

第11回【集合・オンラインのハイブリッド型開催】

CCAJ会員交流会

コロナ禍でコンタクトセンターは変革を余儀なくされ、在宅オペレーションや自動化対応を通じて、生活者とのつながりを維持してきました。経済活動が平時に戻りつつある中、コンタクトセンターの存在意義を確立するには「DX」と「セキュリティ」がカギとなります。

11回目を迎える「CCAJ会員交流会」は、2社の会員企業から「蓄積データの利活用」ならびに「AIによるセキュリティリスク対策」について講演いただきます。コロナ禍の先を見据えたコンタクトセンターをデザインする上での羅針盤として本交流会をご活用いただければ幸いです。

今年は集合型およびオンライン配信のハイブリッド型による開催となります。会員各社のご参加を心からお待ちしております。

日時

2022年10月18日(火) 15:00 - 17:45

会場

UDX AKIHABARA (東京都千代田区外神田4-14-1)

【第1部 講演会】6階「UDX CONFERENCE」

【第2部 懇親会】4階「UDX GALLERY」

※講演会のオンライン配信はZoomウェビナーを使用いたします。

定員

会場参加：120名/1社2名まで

オンライン講演会：500名/1社あたりの人数制限なし

参加費

2,200円(税込) / 1名

※オンラインは無料

講演概要・講演者プロフィール

第1部 講演会 (15:00 - 16:30 / 6階「UDX CONFERENCE」・Zoomウェビナー)

会場

オンライン

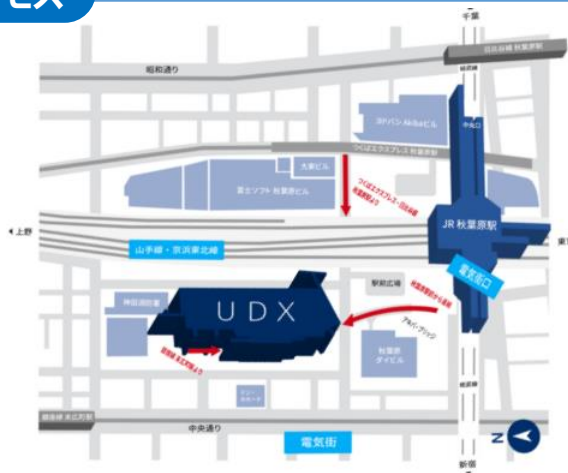
15:00	次世代コンタクトセンターの先にあるデータ活用 ～応対履歴を価値あるデータに変えろ!～	
-	エス・アンド・アイ株式会社 デジタルエンゲージメント本部 デジタルコミュニケーション 統括部長 佐々 博音氏	
15:40	チャットボットやFAQ、クラウドPBX等、いつでもどこでも応対 業務ができるサービスを目指し、コンタクトセンターのDX化が進 んでいます。 一方で、蓄積されたデータを利活用できているセンターは多くあり ません。 本セッションでは、DX化の現状とエフォートレス対応の先にある データ利活用について、パーソルワークスデザイン様の事例とあわ せてご紹介します。	S&I入社後、スポーツ・メディア・通 信キャリア系のオープン系Webシステ ムやクラウドサービスの企画・構築に 従事。2016年より言語処理・音声認 識技術を中心とした自社AIサービ スブランド「sandī AI」を立ち上げに携わ る。最近では、コンタクトセンター市 場のエフォートレス化・デジタル化 ニーズへの支援を推進している。
15:50	在宅コンタクトセンターに潜むセキュリティリスクとは?	
-	シンプレクス株式会社 カスタマー・ストラテジーディビジョン カスタマー&セールスグループ プリンシパル 安藤 大志氏	
16:30	昨今コンタクトセンターを経営・運用していく上で在宅コンタク トセンターはかかせない選択肢となっています。 「在宅を希望される人材が増加」、「コロナ感染対策」といった課 題を解消すべく在宅コンタクトセンターを検討する企業様が増えて きている一方、個人情報などの機密を扱うプロジェクトも少なくは なく、セキュリティリスクがその推進を阻んでいるケースが少なく ありません。 本講演ではAIを活用したセキュリティリスク対策の取り組みのご紹 介をさせていただきます。	大学卒業後、BI/DWH専門のセールス に従事。主に事業会社とのダイレク トビジネスの立ち上げを行う。その後 外資系リサーチファームでアドバイザ リーサービス提供のセールス活動を 行った後、シンプレクスに参画。FX/ 暗号資産/STO/NFT/保険事業のセ ールス担当に加え、グループ会社にお けるAIサービスのセールスも担当。

第2部 懇親会 (16:45 - 17:45 / 4階「UDX GALLERY」)

会場のみ

※食事・アルコールの提供はございません。

アクセス



UDX AKIHABARA

【所在地】

東京都千代田区外神田4-14-1

<https://udx-akibaspace.jp/>

【最寄駅】

◆秋葉原駅

JR 電気街口より徒歩2分

つくばエクスプレス A1出口より徒歩3分

日比谷線 2番出口より徒歩4分

◆末広町駅

銀座線 1番または3番出口より徒歩3分

申込方法

Webフォームもしくは申込書（ダウンロード）より**ご参加者1名ごと**にお申し込みください。
※Webフォームをご利用いただけない場合は、下記URLより参加申込書をダウンロードいただき、内容をご記入の上、メール（office@ccaj.or.jp）までお送りください。

①Webフォーム：<https://forms.gle/2q1XEpjCQ6JvBKKW8>

②申込書：https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_entry_221018.docx

申込締切

10月7日（金）必着

※申込状況により締切を過ぎてからのお申込みはお受けいたしかねますので、お早めをお願いします。

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月末頃から順次お送りいたします。

ご参加にあたって

◆本交流会は、集合型/オンラインのハイブリッド型開催となります。
以下よりご参加にあたっての注意をご確認ください。

●会場へのご参加

1. お申込みいただいた方へ後日「参加証」を送付いたします。
 - ・当日の詳細は後日送付する「参加証」からご覧ください。
 - ・お申込みのない方のご来場はお断りいたします。
 - ・申込者多数の場合は、1社でも多くの会員にご参加いただきたいことから、1社1名に調整させていただく場合がございます。

2. 感染予防対策

◆参加者の皆様へのお願い

- ・マスクの常時着用、入室時の手指の消毒をお願いします。
- ・会場入り口で検温の上、ご入場ください。
- ・発熱、咳、咽頭痛などの感冒症状がある方は、参加をご遠慮ください。

◆開催にあたって、以下の感染予防対策を実施いたします。

- ・机や備品は使用前に除菌シートにより消毒いたします。
- ・アルコール消毒液を室内に常備いたします。
- ・室内は常時換気いたします。

●オンライン講演会参加の場合

1. 第1部「講演会」のみをZoomウェビナーから視聴いただけます。
参加URL等の詳細は、お申込者に10月14日（金）にメールで配信いたします。
※第2部「懇親会」の配信はございません。
2. オンライン参加にあたって、PCとネットワーク環境をご確認ください。
詳しくは、10月14日（金）に配信するメールをご覧ください。