

第13回

リアル・オンラインのハイブリッド型開催

CCAJ会員交流会

日時 | 2024年10月24日(木)15:00~18:30

[第1部] 講演会 会場 オンライン

[第2部] 懇親会 会場 ※立食形式

会場 | 大手町サンケイプラザ

参加費 | リアル(来場)参加(講演会+懇親会) : 8,250円(税込) /1名
オンライン講演会参加 : 無料

定員 | リアル(来場)参加 : 200名
※オンライン講演会の人数制限はございません。

第1部 15:00~15:40

これで生成AI活用は真価を発揮する！
-VOC、FAQの品質改善、オペレーター支援
の高度化、CX向上のための発展的活用へ-

徐々に現場での生成AI活用を進める企業様も増えている今、改めて私たちは生成AIを取り入れることで、対応業務、さらには顧客に対してどのような変革を生み出していくべきなのでしょう。

本講演では、生成AIを活用したVOCやFAQ生成による品質改善、並びに企業内ナレッジをアセスメントしたオペレーター支援の最も有効な機能のご紹介と、それによって可能になるCX向上へのための発展的な活用方法をご紹介します。

モビルス株式会社
Marketing Division 執行役員
柏原 学氏

ソニーグループにてグローバルセールス、プロダクトマーケティング等を経験。
2016年モビルスに参画。現在はマーケティング領域の責任者として、コンタクトセンター向けのCXデザイン設計提案を行う。



15:50~16:30

感情を可視化！心情とクレームを把握
感情解析システムを活用した
最先端のコールセンター運営事例とは？

お客さまやオペレーターの感情の把握は、センター運用の中で難しい課題のひとつであり、より良い運用を実現すべく重要なポイントです。

最先端の『感情解析』機能を活用し、それぞれの感情を可視化することで根拠のある具体的な戦略立案が可能になります。

センターの効率的な運用、離職抑止、オペレーター教育など様々な活用事例をご紹介します。貴社センターのこれからの運営戦略立案にお役立てください。

アルファコム株式会社
コンタクトセンター
マーケティング部 部長
垣内 隆志氏

感情解析コンサルタント
杉野 睦氏



第2部 17:00~18:30 懇親会 ※オンライン配信はございません。

お問い合わせ 一般社団法人 日本コールセンター協会 03-5289-8891

アクセス

大手町サンケイプラザ
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-7-2



■電車でのアクセス

*各線「大手町駅」
A4・E1出口直結

丸の内線／半蔵門線／千代田線
東西線／都営三田線

*JR「東京駅 丸の内」
北口より徒歩 7分

JR東京駅 丸の内

■車でのアクセス

首都高速都心環状線 神田橋インター降車

駐車場(有料)7:00~23:30 30分440円

※駐車台数が限られていますので、なるべく公共交通機関をご利用ください。

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名ごとにお申込みください。

フォームをご利用いただけない場合は、
WEBページにて参加申込書をダウンロードいただき、
内容をご記入の上、当協会までお送りください。

宛先: office@ccaj.or.jp

日本コールセンター協会 事務局

申込期限:10月11日(金)

※お申込みは先着順です。

※オンライン講演会の人数制限はございません。

※お申込み受付後、「請求書」を郵送いたします。



[https://ccaj.or.jp/event/ka
iin_kouryu_20241024.html](https://ccaj.or.jp/event/ka
iin_kouryu_20241024.html)

↑
詳細は、上記QRコードまたは
URLよりご確認ください。

ご参加にあたって

■本交流会は、リアル/オンラインのハイブリッド型開催です。

以下より、ご参加にあたっての注意事項をご確認ください。

●リアル(来場)参加の場合

お申込みいただいた方へ、後日「参加証」を郵送いたします。

ご参加にあたっての詳細は「参加証」よりご確認ください。

当日は「参加証」を持参いただき、会場受付にてご提出ください。

●オンライン講演会へのご参加の場合

1. 第1部「講演会」のみZoomウェビナーにてご視聴いただけます。

参加URL等の詳細は、お申込み者に10月17日(木)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17日(木)に配信するメールをご覧ください。