

CONTACT CENTER SEMINAR

～ CONTACT CENTERのあるべき姿 ～コールセンターにおけるAI活用の現状と課題～

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。 平素は格別なご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、コールセンター業界では、オペレーターの離職率が高く雇用が難しいなど慢性的な人手不足に陥っています。また、複雑化する製品やサービスに伴い、オペレーターの育成期間や教育コストも増大するなど、大きな課題を抱えています。このため、AIなどを活用したオペレーター業務の効率化やサポートに対する期待が高まっています。

そこで今回、CRM実践、CONTACT CENTER構築・運営のための専門誌 月刊「CONTACT CENTER JAPAN」編集部 編集長 矢島 竜児氏の講演と、CONTACT CENTERのあるべき姿をテーマとしたセミナーを開催いたします。

ご多用中とは存じますが、万障お繰り合わせの上ご参加いただけますようお願い申し上げます。

敬具

開催日時	2017年 10月 18日（水） 14：00～16：30（受付 13：30～）		
開催場所	富士電機ITソリューション株式会社 第五会議室 大阪市北区大深町3-1 グランフロントタワー B 31階		
定 員	30名	受講料	無料
主 催	富士電機ITソリューション株式会社		
共 催	株式会社富士通マーケティング		

基調講演

14:00～14:50

講演『AIとコールセンターの現在地』

株式会社リックテレコム 月刊「CONTACT CENTER JAPAN」編集長 矢島 竜児 氏

・オペレータの業務支援からチャットボットまで、注目を集めるCONTACT CENTERにおけるAI活用の現状と課題、そして近未来予測を事例や専門家の取材を通して得た知見をもとに解説します。

【講師プロフィール】

1998年に「月刊コンピューターテレフォニー」の創刊スタッフとしてリックテレコムに入社。以降、センター運営企業をはじめとした取材活動および調査に従事。2008年から同誌編集長。その他にも200社以上の運営企業を対象とした実態調査、1000名以上の消費者に聞いた利用実態調査をまとめた「CONTACT CENTER白書」の発刊、CONTACT CENTER専用Webサイトの運営、日本最大級のコンファレンス「CONTACT CENTER／CRMデモ&コンファレンス」の運営・企画や、「CONTACT CENTER・アワード」の審査員を務める。

講師：株式会社リックテレコム

月刊「CONTACT CENTER JAPAN」編集長 矢島 竜児 氏



第二部

15:10～15:35

『SaaSとして利用するPBX（クラウドPBX）による柔軟なCONTACT CENTER運用』

株式会社プロディライト

CONTACT CENTERでは市場の動向によってオペレータの増減やPBXの各種機能の利用を柔軟に見直していく必要があります。SaaSとしてPBXを利用していくことで、これらの解決策を紹介します。

第三部

15:35～16:00

『CONTACT CENTERでの情報共有型ワークフローの重要性について』

富士電機ITソリューション株式会社

昨今のCONTACT CENTERでは、FAQシステムを活用することで、一次回答の質と向上を図ってきました。しかし、一次回答で対応できない約三割の二次回答への対応が遅れているのが現状です。現状の課題と解決策を考察します。

当日は、富士通より、Salesforceによるクラウドサービスで実現するCONTACT CENTERソリューションの紹介もご準備させていただきます。

※講演内容及び時間は予告なく変更となる場合がございます。

コンタクトセンターセミナー

～ コンタクトセンターのあるべき姿 ～コールセンターにおけるAI活用の現状と課題～

セミナー参加希望の方は、下記の【お客様の個人情報の取り扱いについて】に同意の上、Webよりお申し込み下さい。
尚、誠に勝手ながら満席になり次第申し込みを締め切らせていただきますので、ぜひお早めにお申し込み下さい。

※同業他社の方のお申し込みはお断りする場合がございますのでご了承ください。

お申込み



Web : <http://www.fjm.fujitsu.com/events/171018/>

【お客様の個人情報の取り扱いについて】

お申し込みいただきましたお客様の個人情報は、株式会社富士通マーケティングが富士通株式会社と共に以下の目的で利用させていただきます。
株式会社富士通マーケティングから富士通株式会社へ個人情報を提供する際は、契約により適切な管理を義務付けた上でE-mail等で提供いたします。
同意いただけない場合は、大変申し訳ございませんが、本セミナーのお申し込みはできません。
・本セミナーに関する連絡および開催当日の受付での使用
・イベント、セミナーの開催情報や製品、サービス情報のご案内
上記目的のために、株式会社富士通マーケティングおよび富士通株式会社から富士通グループ会社／パートナー企業に対して、
契約により適切な管理を義務付けた上で、E-mail等で提供することがございます。
また、本セミナーに関する連絡および開催当日の受付、ならびに、次回の案内状送付のため、お客様の個人情報を委託先に預託することがあります。
お客様の個人情報は、株式会社富士通マーケティングの個人情報保護ポリシー、および富士通株式会社の個人情報保護ポリシーに基づき、適切に管理します。
情報の開示・訂正・追加・削除および利用停止を希望されるお客様は、以下お問い合わせ先までご連絡ください。
株式会社富士通マーケティング <http://www.fjm.fujitsu.com/policy/> 富士通株式会社 <http://jp.fujitsu.com/about/compliance/privacy/>



セミナー開催概要：2017年10月18日（水）14：00～16：30（受付開始 13：30～）

場所：富士電機 ITソリューション株式会社 （住所）大阪市北区大深町3-1 グランフロントタワー B 31F

定員：30名

■会場のご案内

【交通】

- ◆JR線大阪駅 徒歩5分
- ◆阪急電鉄梅田駅 徒歩10分
- ◆地下鉄御堂筋線梅田駅 徒歩10分



■お問い合わせ

富士電機ITソリューション株式会社
西日本事業本部 産業営業部 営業課
担当：鯛 雅史、田中 翔
TEL：06-7166-7361 FAX：06-7166-7366

■担当営業

■パートナー企業