

富士通のコンタクトセンターセミナー  
人材課題/応対品質向上/音声認識/RPA

# 音声認識とRPAの活用による人材課題へのアプローチ

「人」が生命線であるコンタクトセンター。  
人材の確保や定着化に加え、限られた人数でも求められる  
生産性や応対品質の向上など、その課題は様々です。

本セミナーでは、コンタクトセンター業界における現状の課題と  
今後の展望、そして音声認識やRPAをテーマに  
ICT活用による解決へのアプローチ法をご紹介します。

ぜひ、ご来場ください。

## こんな方にお勧めです

- 「コンタクトセンターをとりまく人材課題の傾向を把握したい」
- 「人材不足等の課題をICTを活用して解決したい」
- 「新人からベテランまで均質な対応をしたい」
- 「音声データをテキスト化、活用したい」
- 「音声データを分析して応対品質を向上させたい」

## セミナー概要

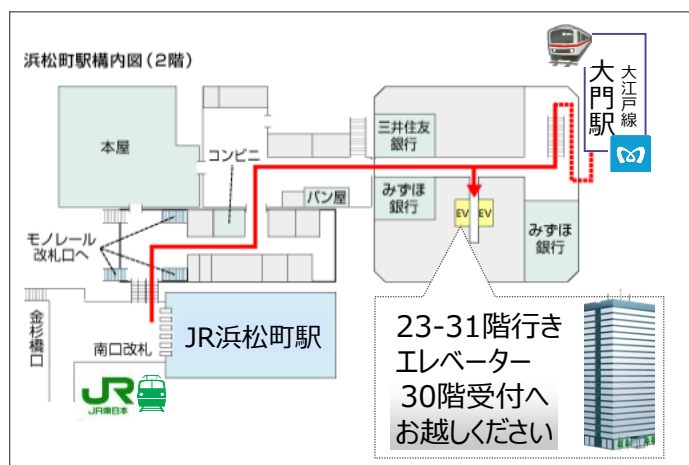
|           |                                                                                                                              |                               |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| セ ミ ナ ー 名 | 音声認識とRPAの活用による人材課題へのアプローチ                                                                                                    |                               |
| 開 催 日 時   | <b>開催日：2018年8月31日(金)</b>                                                                                                     | 時間：14:30～16:40<br>(受付 14:00～) |
| 会 場       | 富士通デジタル・トランスフォーメーション・センター（浜松町）                                                                                               |                               |
| 対 象       | ・お客様相談室やコンタクトセンター部門の責任者や運用担当者<br>・音声テキスト化や音声認識、RPAの新たな活用に興味のある方<br><small>※お客様向けセミナーのため、同業他社様からのお申し込みはお断りする場合がございます。</small> |                               |
| 定 員       | 先着30名様                                                                                                                       |                               |
| 受 講 料     | 無料                                                                                                                           |                               |

## プログラム

| 時間              | 内容                                    |                      |
|-----------------|---------------------------------------|----------------------|
| 14:30～<br>14:35 | ご挨拶                                   |                      |
| 14:35～<br>15:20 | <u>コンタクトセンターの最大課題をAIとRPAは解決できるのか？</u> | 富士通コミュニケーションサービス株式会社 |
| 15:20～<br>15:50 | <u>高品質な対応を実現するRPAを活用した未来志向型CTSとは？</u> | 富士通株式会社              |
| 15:50～<br>16:00 | 休憩                                    |                      |
| 16:00～<br>16:30 | <u>音声データをテキスト化・可視化、品質向上への新たなアプローチ</u> | 富士通株式会社              |
| 16:30～<br>16:40 | 質疑応答・個別相談                             |                      |

## 会場へのアクセス

- 会場 ▶ 世界貿易センタービル <受付30階>  
(東京都港区浜松町2-4-1)
- 交通 ▶ ・JR山手線・京浜東北線/東京モノレール  
「浜松町駅」より2階コンコースで直結  
(東京駅から6分、羽田空港から22分)
- ・都営地下鉄浅草線・大江戸線  
「大門駅」より地下1階で直結 (B3出口)  
(浅草から15分、新宿から15分)



## お申し込み方法

Webサイトへアクセス

受講希望日選択

お申込み

先着  
30名様

Webでの申込み：下記URLより直接お申し込みください。

<https://seminar.jp.fujitsu.com/public/seminar/view/7358>

PDFから下記URLを  
クリックすると該当URLに  
ジャンプします

検索サイトも  
ご利用下さい



富士通 音声認識

検索

### お問い合わせ先

富士通株式会社 オファリング推進本部 CXMソリューション部  
本セミナーに関する各種ご質問は、富士通コンタクトライン（総合窓口）まで、お気軽にお問い合わせください。

富士通コンタクトライン（総合窓口）▶

0120-933-200



9:00～17:30 月曜日～金曜日  
(土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く)