

開催日時

2018年7月4日(水)
14:00~16:30(予定)

開催場所

富士電機ITソリューション株式会社
本社2階 セミナールーム

コンタクトセンターセミナー

参加費無料(定員20名)

CSStream

お客様対応の流れを活性化し、お客様満足度を確実にアップさせる
それがCSStreamです



講演内容

1 ▶ 「5年後のコンタクトセンター」を予測する (株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 矢島編集長)

【概要】

深刻化する一方の労働力不足によって、コンタクトセンターの現場は「理想：カスタマー・エクスペリエンスの向上」と「現実：生産性/品質の低下」のギャップに悩んでいます。これまでの数年間、あるいはここからの数年間で顧客の行動はどう変化し、AI(人工知能)活用を軸とした生産性強化はどこまで進むのか。「5年後のコンタクトセンター研究会」を主宰し、数々のコンタクトセンター取材した知見をもとに、「現状の課題と将来展望」を解説します。

【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「コールセンター白書」の発刊、コールセンター専用Webサイトの運営、日本最大級のコンファレンス「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス」の運営・企画や、「コンタクトセンター・アワード」の審査員を務める。

2 ▶ ユーザー様基調講演

【講師プロフィール】

2008年から弊社のCSStreamをご利用頂いております。
某食品製造業のお客様相談室の室長様からご講演を頂きます。

3 ▶ クラウドCTI(CT-e1)ご紹介 音声テキスト化 (株式会社コムデザイン)

4 ▶ CRMソリューションご紹介

迅速・的確ですか？
お客様の対応

お申込み

CONTACTセンターセミナー「CCStream」参加申込書

本票ご記入の上、FAXまたはメールにてお申込み下さい。

FAX : 03 - 5817 - 5726 E-Mail : x-fsl-sangyo1@fujielectric.com

E-Mailにてお申し込みの際には、件名「CONTACTセンターセミナーご参加」とご記載の上、以下の申込項目を送りください。(定員オーバーの場合は参加をお断りする場合がございます。あらかじめご了承頂きます様、お願い申し上げます)

ご参加

参加できないが資料希望

貴社名			
ご住所	〒 -		
TEL		FAX	
所属・役職	お名前	E-Mailアドレス	

セミナー会場ご案内

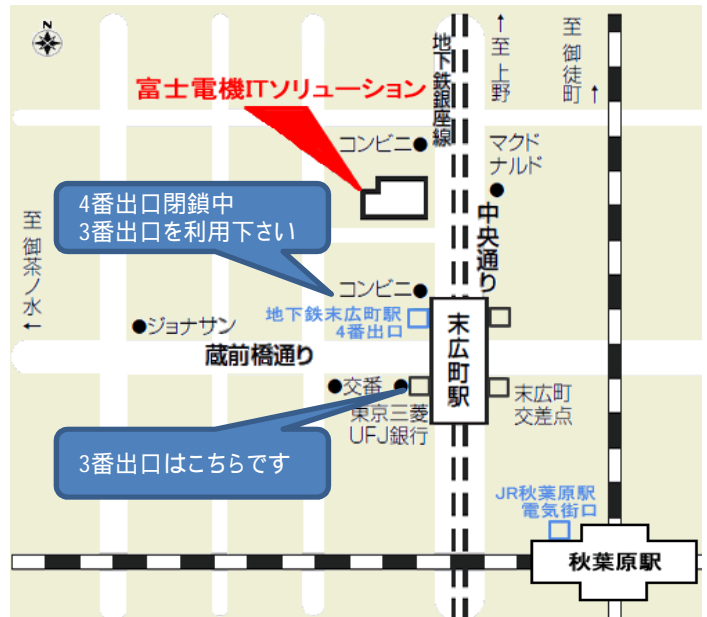
富士電機ITソリューション株式会社
東京都千代田区外神田6-15-12 2階
イノベーションオフィス

アクセス

東京メトロ銀座線 末広駅徒歩2分
JR線秋葉原下車 徒歩12分

お問合せ先・営業担当

富士電機ITソリューション株式会社
産業・流通営業本部 第一営業部
担当：江塚・伊藤
TEL：03-5817-5712
FAX：03-5817-5726



【お客様の個人情報の取扱いについて】

ご記入頂きました個人情報は、当セミナー運営処理のために使用します。また、当社および共催各社にて、以下の目的で使用させていただくことがございます。

・DMなどによる製品・サービスのご紹介・対面営業を含むマーケティング活動

個人情報を提供頂けるか否かは申込者任意のご判断にありますが、必要な個人情報をご提供いただけない場合、当社からの各種情報/サービスをお届けできなくなる場合がございます。

ご提供頂いた個人情報は、セミナー事務局である富士電機ITソリューション株式会社の個人情報保護基本方針に従い、厳重に管理させていただきます。

【個人情報保護に関するお問い合わせ窓口】 E-Mail : x-fsl-privacy@fujielectric.com