



「徹底解説!オムニチャネル時代の コールセンターで成功する秘訣」

～コールセンターに求められる変革!
戦略的カスタマーサービスの実践方法～



参加
無料

顧客戦略としてオムニチャネル化を推し進める企業が増え、コールセンターも複数の問い合わせチャネル対応など、より高度な業務への適応が求められるようになりました。

また、顧客視点から”個客”視点への進化は全顧客接点の業務を見直すこととなり、新たなシステムの導入を検討しているものの、何が必要か、どう活用すれば良いか悩んでいる担当者さまも多いと思います。

今回はそんな皆さまの課題解決のため、
* クラウド型CTIサービスを展開している株式会社リンク
* コールセンター専用チャットシステムを推進するアルファコム株式会社
* コールセンターCRMシステムを開発しているオー・エイ・エス株式会社の3社にて「コールセンター成功セミナー」を企画いたしました。

基調講演には、書籍「グッドマンの法則に見る 苦情をCSに変える『戦略的顧客サービス』」の翻訳者でもある、株式会社ラーニングイトの畑中伸介氏を迎え、コールセンターを収益貢献度の高い部門に変革する具体的な方法を解説します。ぜひ、この機会をご活用ください。

2016年3月10日(木)
14:30～17:30 (14:00受付開始)
ワテラス コモンホール
(東京都千代田区神田淡路町2-101)

定員
60名

※ 1社2名までご参加が可能です。
※ お申込み多数の場合、抽選になる場合がございます。

このような
お客さまに
最適です

- ・顧客サポート部門の責任者
- ・コールセンターの情報システム部門の方
- ・コールセンターの管理者
- ・CRM/CTI/チャットなどの導入を検討中の方

主催



協力



LEARNING IT 株式会社ラーニングイト



これからコールセンターを構築されるお客さまはもちろん、 すでに運用中のお客さまにとっても有益なプログラムをご用意しました

14:30～14:45

開会挨拶

オー・エイ・エス株式会社 ソリューション本部 アドバイザー 佐藤 光章

14:45～15:15

改めて”電話を受ける”業務を考える！～クラウドCTI活用で実現する良質な顧客体験～

クラウドCTIの普及により、一般企業でも多機能なコールセンターシステムを用いて問い合わせ窓口を構築しています。更にオムニチャネル戦略の一環としてコールセンター部門のみでなく複数部門にて顧客接点改革を推進する企業が増えています。センター・現場で”つかえる”システムに必要なこと、事例を元にご紹介いたします。

株式会社リンク BIZTEL事業部事業企画チーム マネージャー 高原 陽一

15:15～15:45

リーディングセンターになる！チャットを活用した新しいセンター像 ～オムニチャネル時代に乗り遅れないために今取り組むべきこと～

スマートフォンとLINEなどの無料通話アプリの急速な普及により、新しい顧客接点として、チャット窓口の開設が求められています。応答率重視とあわせこれから必要となる”おもてなし重視”のセンターへ変革していくためには・・・。顧客データベースと連携させ、CRMシステムにチャットを組み込んだ大手企業の事例とともにご紹介いたします。

アルファコム株式会社 営業本部長 松原 悟

15:45～16:00 休憩

16:00～16:30

オムニチャネル時代のコールセンターでCRMを実践するには？ ～失敗できないシステム導入、押さえておきたいポイント～

オムニチャネル時代のコールセンターは、電話・メール・FAX・Web・チャット・SNSなどの顧客接点（チャネル）の統合が必要な上、今まで以上の高度なCRMの実践が求められます。顧客体験価値（CX）の最大化に挑戦する、これからのコールセンターに必要なモノとコトをわかりやすく紹介します。

オー・エイ・エス株式会社 ソリューション本部 マネージャー 須田 克美

16:30～17:15

収益貢献できるコンタクトセンターへ～顧客の不満を満足に変え、企業経営に貢献～

顧客体験（CX）が重要視され、コールセンターへの期待がより高まっていますが、現実的にはコストセンターとして効率化優先にとどまっています。経営戦略と現場のギャップを解消するには、コールセンターが本来もっている「収益貢献のメカニズム」を理解することです。コールセンターを収益貢献度の高い部門に変革するために、投資すべき箇所の特定とROIを数値化する具体的な方法を解説します。

株式会社ラーニングイト 代表取締役 畑中 伸介

17:15～17:30

閉会 アンケートご記入

※プログラム内容は、予告なく変更する場合がございます。

お申し込み方法

事前申込みが必要となります。ウェブサイトにてお申込みください。
・申込み用ウェブサイト <http://crm.oas.co.jp/seminar20160310>

当セミナーについてのお問い合わせ

オー・エイ・エス株式会社 ソリューション営業部 セミナー事務局
TEL 03-6758-7340 担当 永地(ながち)