

東日本旅客鉄道様登壇！1月22日(金)オンラインビジネスフォーラム アセスメントで実現したモバイル Suica のマルチチャネル会員サポート ～人×ITでつくるニューノーマル時代のコンタクトセンター～

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、2021年1月22日(金)「KDDI エボルバ ビジネスフォーラム 2021 online 人×ITでつくるニューノーマル時代のコンタクトセンター」を開催いたします。

本フォーラムでは、ニューノーマル時代に求められる、人の対応力・ノウハウとデジタルチャネル・IT 技術を組合せたコンタクトセンターについて、東日本旅客鉄道株式会社様の事例を交えて、ご紹介します。みなさまのご参加、ご視聴をお待ちしております。

[＜オンラインビジネスフォーラム参加申込はこちらから＞](#)

KDDI Evolva Business Forum 2021 online

人×ITでつくるニューノーマル時代の
コンタクトセンター

登壇 東日本旅客鉄道株式会社様

2021年1月22日(金) 15:00-16:00

事前登録制 申込無料 オンライン配信

<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/589>

■ KDDI エボルバ ビジネスフォーラム概要

会 期 2021年1月22日(金) 15:00～16:00

プログラム **■ニューノーマル時代に向けた最新のソリューション・取組みをご紹介！**

Session1 カスタマーサクセスを実現するトータルソリューション

KDDI エボルバ

代表取締役社長 若槻 肇

コロナの影響を受けた今期、これまで以上に多くの企業様から、お客さまサポートのデジタル化や分散化の推進に関するご相談をいただきました。企業様の課題を解決し、CXを向上させる KDDI エボルバのソリューション、最新の取組みについてご紹介します。

■マルチチャネル化推進の好事例！お客さまの利便性を向上するサポート体制

Session2 運営効率とサポート品質を両立 モバイル Suica のマルチチャネル会員サポート

東日本旅客鉄道株式会社様

MaaS・Suica 推進本部 課長 菰田 悟史 様

スマートフォン普及に伴い会員数が増加を続ける中、お客さまの利便性向上のため、IT 技術を活用し、マルチチャネル化を推進した「モバイル Suica サポートセンター」。実際のサポート現場をご紹介します。その取組み内容をお伝えいたします。

■コンタクトセンターの改革のポイントをご紹介します!

Session3 コンタクトセンター改革成功のカギは導入前と導入後のプロセスにあり

KDDI エボルバ

サービス開発本部 副本部長 岡本 竜征

企画本部コンサルティング部 部長 田村 敏紀

マルチチャネル化や IT 技術導入による顧客接点の再構築に取り組む企業様が増えています。お客さまの利便性を向上し、改革を成功に導くために欠かせないプロセスとはどのようなものか。導入前後のプロセスにスポットをあててお話しします。

参加方法 開催形式：オンライン

- ・参加申込をいただいたお客さまに、視聴方法をメールでお送りします。
- ・参加費無料

[＜オンラインビジネスフォーラム参加申込はこちらから＞](https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/589)

<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/589>

◎注釈

- ・当日の配信内容の録画や録音はご遠慮ください。
- ・後日アーカイブ配信も予定しております。
- ・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。