

「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2022 春」協賛・5月27日登壇 CX 向上とコスト削減を両立するボイスボット・映像サポートの活用

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、株式会社リックテレコム「月刊コールセンタージャパン」編集部が主催する「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2022 春」に協賛し、オンラインセミナー-Day2：5月27日（金）『アフターコロナのセンター運営に必須！シニアに自己解決してもらう仕組み』の【ソリューションセッション D2-1-1】にオンライン登壇いたします。

お申込みはこちらから：<https://www.ric.co.jp/ct-japan/nccs2022-2/>

新型コロナ禍に翻弄された2年間、コンタクトセンターをはじめとしたCS部門も大きな変化を強いられました。「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2022 春」は、顧客（消費者）の行動変化やニーズをいかに捉え、寄り添い、かつ経営貢献する部門にどう進化するべきかが問われる今後を見据え、先進事例の取組みをベースに、「アフター／ウィズコロナ時代」のCS組織を検証するイベントとして開催されます。

2020年以降、事業継続と感染予防・拡大防止策としてデジタルシフト、お客さまの自己解決促進に取り組んだ企業様の中には、思うような効果が得られないといった問題を抱えているケースもあります。

KDDI エボルバのセッションでは、入電からシームレスにつながる「ボイスボット」や電話応対時の「映像サポート」を活用し、お客さまにとってエフォートレスな問題解決とコスト効果を両立させた事例を解説いたします。真のDX推進とCX向上を実現していく「これから」のアプローチを検討いただくヒントをお持ち帰りいただけます。

■登壇セッションプログラム

プログラム日程	2022年5月27日（金）13:00～14:40（Zoom開催）
テーマ	オンラインセミナー-Day2／D2-1／ソリューションセッション 1 アフターコロナのセンター運営に必須！シニアに自己解決してもらう仕組み
セッション D2-1-1 テーマ	CX 向上とコスト削減を両立！ボイスボット・映像サポートの活用事例
登壇者	KDDI エボルバ サービス企画開発本部 IT コンサルティング部 許勢 倫寛 法人事業本部 運用 1G 古曳 徳恵

問合せ数の削減や応対時間短縮のための自動応答チャネル、Web 誘導などの施策では自動化が進まない、呼量に変化が見られないなどのお悩みをお持ちの企業様は、ぜひご参加くださいませ。

■「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2022 春」概要

- テーマ：アフターコロナを勝ち抜くセンター“超”会議
- 会期：2022年5月26日（木）、27日（金） 10:30～17:00（各日）
- 定員：各日500名／事前申込制、参加費無料
- 様式：オンラインセミナー（Zoom）
- 主催：株式会社リックテレコム 月刊「コールセンタージャパン」編集部

・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。