

「コンタクトセンターの未来を考えるセミナー2022」協賛・7月20日登壇 最新版「コミュニケーション実態調査」で CX 向上の絶対条件「エフォートレス」を徹底考察！

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7月20日に主催する「コンタクトセンターの未来を考えるセミナー2022 Vol.2」に協賛し、オンライン登壇いたします。

「コンタクトセンターの未来を考えるセミナー2022 Vol.2」は、「いかに顧客の“行動”を理解し、“最短距離”で解決し、目的達成に導くのか」をテーマに、登壇各社の取り組み事例と KDDI エボルバの最新調査結果から考察するイベントです。KDDI エボルバの講演では、コミュニケーション戦略や、CS・CX 向上施策に役立つ「企業とお客さまとのコミュニケーション実態」調査の発表前最新版レポートから、これからのエフォートレスなコンタクトセンターの在り方を考察します。



コンタクトセンターの未来を考えるセミナー
2022 Vol.2 7/20 13:30~15:40
「エフォートレス」徹底考察

KDDI Evolva
プレゼンター
企画統括本部
サービス企画開発本部
サービス企画部 部長
田村敏紀

[お申込みはこちらから](#)

今、消費者の生活スタイルが大きく変容し、企業における顧客接点のあり方も大きな転換期を迎えています。コロナ禍で非対面行動が増加した2021年のKDDI エボルバ調査^{※1}の例では、過去3年間に伸長した問合せ窓口の自己解決意向を「人による対応」意向が上回る変化があり、お客さまが「対話」を求め、「人」の付加価値に注目する傾向が見られました。

KDDI エボルバの講演では、利用デバイスの変化、問合せチャネル、カスタマーサポートニーズ、期待度、ペインポイント、などについて、5年間のお客さまのニーズやコミュニケーション変容を可視化した調査結果をもとに、お客さまの行動や嗜好の傾向、音声・テキストチャネルの捉え方、企業のカスタマーサポートに求めるサービスの変化を分析し、そこから見出す「未来のコンタクトセンター」を解説いたします。真の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る内容となっております。

[お申込みはこちらから](#)

■オンラインセミナー概要

テ	マ	コンタクトセンターの未来を考えるセミナー2022 Vol.2
会	期	2022年7月20日(水) 13:30 ~ 15:40 (オンライン開催)
プログラム 1	13:30-14:20	【基調対談】キーワードは「最短距離」エフォートレス体験を設計する！ 日本オムニチャネル協会理事／CaT ラボ代表取締役 逸見 光次郎氏 月刊コールセンタージャパン編集部 編集長 矢島 竜児氏
プログラム 2	14:20-14:50	【ソリューションセッション】 5年分の調査レポートから見る企業とお客さまとのコミュニケーション実態とこれからのコンタクトセンター KDDI エボルバ 企画統括本部 サービス企画開発本部 サービス企画部 部長 田村 敏紀
プログラム 3		【事例パネルディスカッション】カスタマーサービス「トップランナー」会議

14:50-15:40	VOC 活用が導く“オムニチャネル体験”の最適化 <パネリスト> アクサ損害保険 カスタマーファースト本部 カスタマーエクスペリエンス&品質管理部 部長 甲斐 みのり氏 ファンケル カスタマーサービス部 部長 大泉 智氏 ナッシュ マーケティング部 部長 小川 勇輝氏 <モデレータ> 月刊コールセンタージャパン編集部 編集長 矢島竜児氏
定 員	500 名
申込・参加方法	本セミナーは、オンラインで開催します。受講用の URL は、開催前日までにお申込みいただいた方に送信します。 お申込み： https://callcenter-japan.com/whats_new/5859.html ※お一人ずつ異なる URL になりますので、受講希望の方は個別にお申込みください。
開 催 者	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 協 賛 株式会社 KDDI エボルバ

「優先的に拡充・精度向上に取り組むべき窓口はどれか」、「企業は問合せ自体にハードルを感じるお客さまとの接点をどのように持つべきか」など、お客さまとのより深いつながりの持ち方、サポート体制の強化にご興味のある企業様はぜひご参加くださいませ。

以 上

- ・ ※1.2021年7月発表「企業とお客さまとのコミュニケーション実態調査 2021」<https://www.k-evolva.com/news/detail20210713.html>
- ・ 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。

■株式会社 KDDI エボルバ について

本 社 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト
設 立 : 1996年5月
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
資本金 : 1億円 (KDDI 株式会社 100%出資)
事業内容 : コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>

【報道関係者様からのお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ
広報窓口
TEL : 03-5326-6462
E-mail : adv@k-evolva.com

【サービス・イベントに関するお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ
法人お問合せ窓口
TEL : 0120-926-736 (平日 9:00-17:30)
お問合せ : <https://www.k-evolva.com/bpoform/>