

## 「デジタルコンタクトセンターによるペイン解消とデータ活用」11月11日登壇 5年分の調査レポートから見た未来のコンタクトチャンネル戦略

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、11月11日にオンラインセミナー「デジタルコンタクトセンターによるペイン解消とデータ活用」に登壇いたします。

コロナ禍を機に、コンタクトセンターにおける「生産性向上」「オペレーションの高度化」「BCP」といった課題は一層、深刻化しました。電話・チャット・FAQ など多様化するチャネルの連携、お客さまの声・データの活用、BCP に対応したインフラの検討など、コンタクトセンターが担う対応範囲は拡大しています。本セミナーでは複雑化するコンタクトセンターの幅広い課題の解決策として、KDDI グループが連携して提供するデジタルコンタクトセンターをご紹介します。



お申込みはこちらから：<https://kddi-l.jp/CUj>

KDDI エボルバの講演では、2018年から5年間継続して実施している「企業とお客さまとのコミュニケーション実態」調査レポートをもとに、利用デバイス、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、お客さまが企業の顧客接点に求めるサービスの変化を分析し、そこから見出すこれからのコンタクトチャンネル戦略を解説いたします。また、お客さまニーズを満たすための最新の DX ソリューションである、ボイスボットや映像サポートについて活用事例を交えながらご紹介をいたします。

お申込みはこちらから：<https://kddi-l.jp/CUj>

### ■ オンラインセミナー概要

テーマ	デジタルコンタクトセンターによるペイン解消とデータ活用
会期	2022年11月11日(金) 14:00 ~ 15:20 (参加費無料)
開催形式	オンライン開催(Microsoft Teams ライブイベント)
プログラム 1 14:00-14:25	コンタクトセンターの DX トレンドと KDDI デジタルデザインのソリューション提供事例 KDDI デジタルデザイン株式会社 コンサルティング部 部長 水野 満 氏
プログラム 2 14:25-14:50	5年分の調査レポートからみるこれからのコンタクトチャンネル戦略 株式会社 KDDI エボルバ サービス推進本部 営業推進部 部長 蓬田 玲子
プログラム 3 14:50-15:10	音声とクラウドのスペシャリストが実現するコールセンターDX KDDI 株式会社 ソリューション推進本部 ゼロトラスト推進部 加瀬 高人 氏
15:10-15:20	質疑応答

申込・参加方法	受講用の URL は、お申込みいただいた方に送信します。 お申込み : <a href="https://kddi-l.jp/CUj">https://kddi-l.jp/CUj</a> お申込み期限 : 2022 年 11 月 10 日(木) 17:00 まで
開 催 者	主催 : KDDI 株式会社 共催 : KDDI デジタルデザイン株式会社、株式会社 KDDI エボルバ

これからのコンタクトセンターに求められる、多様な角度からの DX 化、そしてその先にある CX 向上と業務効率化を実現するヒントをお持ち帰りいただける内容となっております。ぜひご参加くださいませ。

以 上

・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。