

11月10日『ITmedia DX Summit Vol.14 / DIGITAL World 2022』登壇 顧客接点から始めるコンタクトセンターDX ~部分最適からの脱却

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7日（月）～11月10日（木）に開催される、ITmedia 主催セミナー『ITmedia DX Summit Vol.14 / DIGITAL World 2022』にて講演を行います。

KDDI エボルバは、「11月10日 Day4：ハイパーオートメーションの衝撃」のセッション4-3 16:00～16:30に、『顧客接点から始めるコンタクトセンターDX ~部分最適からの脱却～』をテーマに登壇いたします。



- ITmedia DX Summit Vol.14 / DIGITAL World 2022 はこちらから
<https://enq.itmedia.co.jp/on24u/form/dx2211?partnerref=cl>

■イベント概要

コロナ禍の影響も受け、社会全体でデジタルシフトが加速して2年半が経過しました。この間、多くの企業がDXに乗り出しましたが、成果は限定的なことが多いようです。特に目立つのは、デジタルツールを導入する、紙の業務をデジタル化するといった“デジタイゼーション止まり”で、局所的な効率化にとどまっているケースです。デジタイゼーションはDXの第一歩。デジタル化した業務を連携させてビジネスプロセスを変えたその先に「真の成果」があるのです。その意味では、DXはこれからが本番と言えるでしょう。

ITmedia DX Summit Vol.14 / DIGITAL World 2022 では、DX関連セミナーが乱立する今改めて、プロセス、組織、文化という変革の要件にフォーカス。ビジネス展開のスピードアップ、会社組織の価値向上につながる各種手段の生かし方、根付かせ方、発展のさせ方を4日間にわたり解説します。

名称	ITmedia DX Summit Vol.14 / DIGITAL World 2022
開催日時	2022年11月7日（月）～2022年11月10日（木）
形式	ライブ配信セミナー
視聴参加費	無料（事前登録制） https://enq.itmedia.co.jp/on24u/form/dx2211?partnerref=cl
主催	ITmedia エグゼクティブ / ITmedia エンタープライズ
対象者	経営者、経営企画の方、社内情報システムの運用・方針策定をする立場の方、企業情報システム部門の企画担当者、運用管理者、SIerなど

■KDDI エボルバの講演について

日時	2022年11月10日（木）16:00～16:30【Day4 セッション4-3】
タイトル	顧客接点から始めるコンタクトセンターDX ~部分最適からの脱却

カスタマーサポート領域におけるDX推進の多くは、お客さまと企業をつなぐフロントの顧客接点強化やCX向上を目的にAI技術活用によるデジタルチャネルの導入、RPA等を活用したバックオフィスの業務自動化を中心に進み、完全自動化を目指す潮流も見受けられます。

一方で、KDDI エボルバが調査した「お客さまが求める解決方法」の例では、お客さまが選ぶ「もっとも抵抗の無いチャネルは、『電話派』『テキスト派』『なるべく自己解決派』の3分割になり、“人対応”を望む存在が明らかになっています。つまり、本質的な顧客体験価値の向上を目指すためには、『電話』によるオペレータ応対や、『テキスト』の中でもメールや有人チャット応対を望むお客さまの期待に応える付加価値の高い“人対応”も重視していく必要があります。

KDDIエボルバの講演では、DX推進と“人対応”を共存させ、ホスピタリティと高品質を提供するカスタマーサポートを実現し、コンタクトセンターの3大ミッション「コスト削減」「CX向上」「企業売上貢献」に導くCRM戦略の方法論を提案いたします。また、最新技術を活用して、電話応対におけるオペレータ業務の大幅な生産性・品質向上に成功した実証結果も発表いたします。

■ご視聴方法

下記のサイトにて事前登録をお願いします。

<https://enq.itmedia.co.jp/on24u/form/dx2211?partnerref=cl>

ご登録のメールアドレスに視聴URLの案内が届きます。

イベント当日は、視聴URLにアクセスの上、事前登録にて登録いただいたメールアドレスでログインしてご視聴ください。

- ・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。