

## 2月28日開催 Salesforce 活用セミナー「お客さまの心をつかむ」CRM 戦略とは マルチチャネル活用の先にあるオムニチャネル戦略と顧客エンゲージメント向上

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）は、KDDI デジタルデザイン株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：酒井健）をゲストスピーカーに迎え、コンタクトセンターに寄せられる顧客の声や情報という宝の山を活かした CRM 戦略と手法を説く『コンタクトセンターで集めたデータ使えていますか？ “お客さまの心をつかむ”Salesforce 活用セミナー』を2023年2月28日（火）にオンライン開催いたします。

● オンラインセミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2503>

近年、企業とお客さまの重要な接点であるコンタクトセンター／コールセンターでは、AI や映像サポート等のさまざまな技術活用によって、問合せ業務の自動化や効率化、データ化が図られています。一方で、新規顧客をリピート顧客に育成し、自社ブランドのファンになってもらうための「お客さまの心をつかむ」アプローチに課題を感じている企業も多く存在しています。

例えば、デジタル化を進めたもののパッチワーク的なシステム導入で運用が煩雑になってしまったケースや、お客さまの声を居住地や年代などの属性情報と紐づけて分析したり、関係部門に共有・連携することが難しいというケースなど、デジタルチャネルや CRM データの活用にはさまざまな問題があります。

### ■ オンラインセミナー概要

本セミナーでは、コンタクトセンターにおけるお客さまの行動心理にみる課題と、その改善に必要なオムニチャネルな接点とシームレスな情報連携による顧客理解深化の方法論を紹介するとともに、CRM 戦略立案に欠かせないエンゲージメント向上事例を交えた Salesforce 活用方法をお伝えいたします。

会期	2023年2月28日(火) 11:00-12:00
テーマ	コンタクトセンターで集めたデータ使えていますか？「お客さまの心をつかむ」Salesforce 活用セミナー
セッション①	「マルチチャネル活用とその先にあるオムニチャネル戦略」 株式会社 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 CRM システム推進グループ 配島 弘子
セッション②	「顧客エンゲージメント向上にむけたコンタクトセンターCRM」 KDDI デジタルデザイン株式会社 DX 事業本部 コンサルティング部 水野 満 氏
定員	100名（事前申込制）
参加方法	・オンライン（Zoom 視聴） ・申込：2023年2月24日（金）12時までに以下よりお申込みください <a href="https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2503">https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2503</a>

＜このような課題をお持ちの方におすすめです＞

- コンタクトセンターを高度化して顧客エンゲージメントを高めたい
- CRM データを効率的に分析してサービス改善や売上向上に生かしたい
- 新たなシステムやチャネルの導入で煩雑になってしまったコンタクトセンター運用を改善したい
- CRM 戦略やデジタル化構想・計画はあるがイメージが湧かない

本セミナーは、これからのコンタクトセンターにおける CRM が目指す姿を考察し、「お客さまの心をつかむ」ためのヒントをお持ち帰りいただける内容になっています。ぜひご参加くださいませ。

● オンラインセミナー申込 : <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2503>

- ・ 講演者ならびに講演テーマ、講演時間は変更となる可能性があります。
- ・ 同業の企業様等についてはお断りする場合がございます。
- ・ ご応募が定員を上回った場合は、抽選とさせていただきます。予めご了承ください。
- ・ Zoom での配信を予定しております。視聴 URL は前日 18 時までにメールでご連絡いたします。
- ・ Salesforce、Sales Cloud、及びその他は Salesforce, Inc.の商標であり、許可のもとで使用しています。
- ・ その他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。