

2日連続オンラインセミナー開催！12月16日(水)「AIチャットボットのコミュニケーション力を高める！改善メソッド公開」・12月17日(木)「コンタクトセンターを課題マップから見る！業務改善への道」

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、2020年12月16日(水)「AIチャットボットのコミュニケーション力を高める！改善メソッド公開」、12月17日(木)「コンタクトセンターを課題マップから見る！業務改善への道」の2日間連続でオンラインセミナーを開催いたします。長年のコンタクトセンター運営で培った知見・ノウハウを持つ KDDI エボルバだからこそ語ることのできる、お客さまサポートの課題解消への糸口を紹介する内容となっておりますので、みなさまのご参加、ご視聴をお待ちしております。



12月16日開催 参加申込 <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/624>
12月17日開催 参加申込 <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/625>

■ オンラインセミナー概要

- | | |
|-----------|--|
| 会 期 | ①2020年 12月16日(水) 13:30 ~ 14:00
②2020年 12月17日(木) 13:30 ~ 14:00 |
| 参 加 方 法 | 開催形式：オンライン
・参加申込をいただいたお客さまに、視聴方法をメールでお送りします。
・参加費無料 |
| テ ー マ | ① AIチャットボットのコミュニケーション力を高める！改善メソッド公開
AIチャットボット導入後に、利用率や精度、CS向上に課題を抱える企業様必見の「 AIチャットボット品質アセスメント 」手法を紹介！お客さま満足度の高いチャットボットを実現します。
② コンタクトセンターを課題マップから見る！業務改善への道
KDDI エボルバが得意とする「 コンタクトセンター品質アセスメント 」によるコンタクトセンター運用改善の秘訣、アプローチ手法を特別に紹介します！ |
| ス ピ ー カ ー | 株式会社 KDDI エボルバ
①企画本部 コンサルティング部 才田 恭平
②企画本部 コンサルティング部 座間 沙織 |
| 定 員 | 各回 100名
・①、②それぞれに申込が必要となります。
・同業の企業様など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。 |

■ 12月16日開催 お客さまが「使いたい」と思うチャットボットへ

AIチャットボットのコミュニケーション力を高める！改善メソッド公開

お客さまサポートの窓口としてチャットボットを活用されていても、利用率や精度、CS向上に課題を感じていらっしゃる企業様も多いのではないのでしょうか。本セミナーでは、さまざまな業種・業界の企業様へ KDDI エボルバ独自の評価指標を基にした「[AIチャットボット品質アセスメント](#)」を実施し、多数の品質改善の実績がある KDDI エボルバが、より多くのお客さまに利用される、満足度の高いチャットボットを構築・運用するポイントを紹介いたします。

12月16日開催 参加申込 <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/624>

■ 12月17日開催 コンタクトセンターの「分からない」を解消して改善！

コンタクトセンターを課題マップから見る！業務改善への道

コンタクトセンター運用を担う部門では、「今の運用でいいのか不安を感じる」「どう改善すればいいのか、何から着手すればいいのかわからない」「思うように効果がでない」といった悩みがつきものです。多くのコンタクトセンターが抱えるこの悩みに対して、長年のコンタクトセンター運営で培ったノウハウ・知見を活かし、「[コンタクトセンター品質アセスメント](#)」を提供する KDDI エボルバだから語れる、運用改善のアプローチ手法とポイントを紹介いたします。

12月17日開催 参加申込 <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/625>

■ スピーカープロフィール

企画本部 コンサルティング部

● 才田 恭平

1. 2005年にKDDI エボルバに入社。コンタクトセンターのデスク管理を担当（事務・アウトバウンド）。
2. 2020年1月より、AIチャットボットやFAQ等のオムニチャットの提案・構築・運用を担当。
3. 趣味はキャンプ、ショッピング、ライブ鑑賞。

● 座間 沙織

1. 2014年にKDDI エボルバに入社。自動車・金融等さまざまな業種のBPOセンター立上げを経験。
2. 2018年以降、センターアセスメント及び品質向上・運用効率化に関する業務改善支援に従事。
3. 趣味は映画・海外ドラマ鑑賞。

■ アセスメント・コンサルティングサービスについて

「アセスメント・コンサルティングサービス」は、クライアント企業様ごとに異なる潜在課題を可視化し、改善策を提示します。また、センター運用の実績・ノウハウを基に、人とデジタルの業務仕分けと設計、AI・RPAソリューションの導入・構築、BPO運用などの施策実行、検証まで提供しております。

- 豊富なBPO・オペレーション実績で培った知見・ノウハウに基づいたアセスメント
- 業務改善に向けたアウトソーシングまで提供
- カスタマーサポート、チャットボット、FAQナレッジなどクライアント企業様のご要望に合わせた5種類のアセスメントを用意

<https://www.k-evolva.com/services/assessment-consulting/>

◎ 注釈

- ・ 当日の配信内容の録画や録音はご遠慮ください。
- ・ 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。