

ServiceNow Japan・マイナビ共催 3月2日 DX・CX オンラインセミナーに登壇 カスタマーサクセスを実現するコミュニケーションデザインとは？

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、ServiceNow Japan 合同会社および株式会社マイナビが経済産業省を基調講演に迎えて開催する DX・CX オンラインセミナー（2021年3月2日）に、ゲストスピーカーとして登壇いたします。



今、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、DX（デジタルトランスフォーメーション）の動きを加速させたニューノーマル時代の経済発展と新たな働き方の実践、多様化したお客さまニーズに向き合う CX 向上の実現が求められています。

本セミナーでは、有識者3名が登壇し、DXレポート2で発表された企業のアクションと政策や、通信やサービスプロバイダー、情報システム会社特有の課題に対する最新のソリューション、BPO・コンタクトセンターからみた DX・CX を紹介いたします。

申込：<https://news.mynavi.jp/itsearch/seminar/460>

コンタクトセンターは、企業とその先にいらっしゃるお客さまの生活インフラ、通信・ネットワークのサポートを支え続ける最前線です。KDDI エボルバ登壇プログラムでは、デジタルの普及やニューノーマルにより多様化したお客さまニーズの調査結果に基づく「人とデジタル」によるエフォートレスなコミュニケーションデザインの具体例とともに、DX・CX を実現するための方法論・テクニックを具体的にお伝えいたします。皆さまのご参加・ご視聴をお待ちしております。

■ オンラインセミナープログラム

プログラム① 14:00-14:30	DX 推進の本質と「2025年の崖」問題に向けた政策展開 経済産業省 商務情報政策局情報経済課 アーキテクチャ戦略企画室長 和泉 憲明氏 『DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～』を取りまとめたのち、企業と市場の両面から政策を推進する経済産業省より、コロナ禍を乗り越えるための新たな DX 加速政策として、DXレポート2のまとめやデジタル市場基盤の整備について、国内外の動向とともに紹介します。
プログラム② 14:30-15:00	新しいビジネス環境における通信事業のチャレンジと方向性 ServiceNow Japan 合同会社 ソリューションコンサルティング事業統括 第一 SC 統括本部 通信 SC 本部 本部長 新谷 卓也氏 通信業界は、5GやIoT、クラウド等の新しい技術の台頭やニューノーマル、携帯電話料金の値下げ等の新ビジネス環境下で多様化する顧客ニーズに日々対応する必要があります。このようなビジネス環境下にて差別化されたサービスを迅速かつ高品質に提供するポイントを、事例を交えながら解説します。
プログラム③ 15:00-15:30	カスタマーサクセスを実現するコミュニケーションデザインとは 株式会社 KDDI エボルバ 企画本部コンサルティング部 部長 田村 敏紀 ニューノーマルの中でお客さまがカスタマーサポートに求めるコミュニケーション手段は一層多様化し、コンタクトセンターでの非対面サポートの重要性が増えています。本セミナーでは、コンタクトリズン分析に基づいたカスタマーサクセスの実現に向けたコミュニケーションデザインのポイントを成功事例とともに紹介します。

申込：<https://news.mynavi.jp/itsearch/seminar/460>

■ オンラインセミナー概要

- ・ テーマ : 「今求められる通信業界の新たなサービス提供のあり方とは？」
- ・ 開催日 : 2021年3月2日(火) 14:00~15:30
- ・ 申込締切 : 2021年3月1日(月) 15:00 申込受付後、事務局より視聴方法をご案内します。
- ・ 主催 : ServiceNow Japan 合同会社
- ・ 共催 : 株式会社マイナビ マイナビニュースセミナー運営事務局

・ 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。