

3月23日開催 EC・通販ウェビナー『CX向上を実現するチャネルサポートとデジタルオペレーション』 ビジュアル IVR・ボイスポット・オンライン接客の導入から活用までのリアルとは

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、EC・通販事業者向けセミナー『CX向上を実現するチャネルサポートとデジタルオペレーション』を2023年3月23日（木）にオンライン開催いたします。

オンライン開催

CX向上を実現する チャネルサポートと デジタルオペレーション

事例紹介

- ✓ ビジュアル IVR
- ✓ ボイスポット
- ✓ オンライン接客



KDDI エボルバ
蓬田 玲子



KDDI エボルバ
松葉 采佳



KDDI エボルバ
田村 敏紀

KDDI Evolva

● オンラインセミナー申込：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2602>

近年、企業が直接一人ひとりのお客さまとつながることで、さまざまな価値に転化していくことが求められています。特に、EC・通販業界では、これまでブランディング部門、マーケティング部門で施策実施してきた D2C 観点のビジネス戦略だけでなく、顧客接点を担うカスタマーサポート部門も一体となった取組みが進んでいます。そのひとつに、IT 活用による顧客接点強化があります。例えば、急激な受注増に対応できるサポート体制の整備や、新規顧客獲得に向けた EC サイト誘導、ファン化は、CX を高め、LTV 向上につながる重要課題です。

■ オンラインセミナー概要

本セミナーでは、お客さまの CX と売上を向上したデジタルチャネル「ビジュアル IVR」「ボイスポット」「オンライン接客」の好事例をもとに、単なる課題解消にとどまらない、ピンチをチャンスに変えるチャネルサポートとデジタルソリューションの活用方法を紹介いたします。

会期	2023年3月23日（木）15:00-16:00
テーマ	CX 向上を実現するチャネルサポートとデジタルオペレーション
セッション 1	通販スキームにおける課題解決と CX 向上を両立させるソリューションと導入事例 KDDI エボルバ サービス推進本部 営業推進部 部長 蓬田玲子
セッション 2	自社 EC サイトへの導入からみる「オンライン接客」の課題と取組み事例 KDDI エボルバ サービス企画開発本部 サービス企画部 ニュープロダクトグループ 松葉采佳
セッション 3	EC・通販領域における KDDI エボルバ BPO サービスの展望 KDDI エボルバ サービス企画開発本部 サービス企画部 部長 田村敏紀
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3月22日（水）12 時まで以下よりお申込みください https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2602

<このような課題をお持ちの方におすすめです>

- 通販事業を強化・拡大する中でサポートチャネル見直し・高度化の必要性を感じている
- カタログや電話から EC サイトやデジタルチャネルへの誘導が思うように進まない
- キャンペーンなどの繁忙期に取りこぼしによる機会損失が発生している

本セミナーは、EC・通販業界の事業成長を支える「これからのコンタクトセンター」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/2602>

- ・ 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。
- ・ 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。