

2024年2月28日

株式会社 TMJ

TMJ、ビジネスウェビナー開催 『生成 AI のリーディング企業 5 社と TMJ が語る コンタクトセンター運営の進化と期待』

コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、生成 AI のリーディング企業 5 社と共同で、『コンタクトセンター運営の進化と期待』と題したウェビナーを 2024 年 3 月 19 日(火)に開催します
(https://s.tmj.jp/EV-20240319-AI_01-LP-RegistrationPage.html)

TMJビジネスウェビナー
生成AIのリーディング企業5社とTMJが語る
コンタクトセンター運営の進化と期待
2024.3.19[火] 14:00 ~ Online

 モデレーター 株式会社 TMJ 佐藤 篤	 Hmcomm 株式会社 渡部 雅己 氏	 株式会社 AI Shift 田島 努 氏	 株式会社 エーアイスクエア 金澤 光雄 氏	 モビリス 株式会社 柏原 学 氏	 株式会社PKSHA Communication 宮崎 純一 氏
--	--	---	--	---	--

■ ウェビナー概要

顧客体験（CX）の最適化を追求する皆さまへ「生成 AI 導入の実情、導入事例と学び」をテーマに、生成 AI の可能性を探究する特別なウェビナーを開催します。今回は生成 AI の導入・活用におけるリーディング企業 5 社と TMJ が一堂に会し、各社が持ち寄る最新の事例を交えながら、生成 AI がコンタクトセンターに与える影響について深く掘り下げます。

日時 : 2024 年 3 月 19 日(火) 14:00~16:10

開催 : オンライン (Youtube がご視聴可能な環境)

参加費 : 無料 (申し込み制、3/19 12 時まで受付)

対象 : 顧客体験を最優先に考えるサービス設計者、
お客様対応に関連する部門の業務企画者、責任者の方

詳細・申込 : https://s.tmj.jp/EV-20240319-AI_01-LP-RegistrationPage.html

【主なアジェンダ】

● 各社によりセールスピッチ：

生成 AI 導入の成功と失敗、その差は何か？事例から見えるコンタクトセンターの未来像

生成 AI 時代、ソリューション導入の成功と失敗について、各社ソリューションの事例を交えながら説明します。コンタクトセンターの未来に向けてどのような準備をすべきか、導入の現状と課題など、経験からの学びを共有します。

- ・ 生成 AI 時代、解決すべきコンタクトセンターの課題
- ・ 生成 AI 導入に向けてどのような準備をすべきか
- ・ 導入を検討しているみなさまへのメッセージ

● テーマトーク：

コンタクトセンター運営の進化と期待 生成 AI の可能性を最大限引き出すためには

"生成 AI の現状と未来、その成功の秘訣を探る" - テーマトークでは、生成 AI のリーディング企業と TMJ が共に、生成 AI 導入の現状や成功・失敗の分かれ道、そして未来の見通しについて深く掘り下げます。コンタクトセンターで生成 AI の可能性を最大限に引き出すためのヒントを、各社の経験と知見を基に共有します。生成 AI と共に未来を創る、その一歩を踏み出すための貴重な情報をお届けします。

- ・ コンタクトセンターにおける生成 AI 導入の現実と課題
- ・ 生成 AI 導入を成功させる秘訣とは
- ・ 進化し続ける生成 AI と共に：コンタクトセンターの未来像を描く

【登壇者】

 <p>株式会社 TMJ 佐藤 篤</p>	 <p>Hmcomm 株式会社 渡部 雅己 氏</p>	 <p>株式会社 AI Shift 田島 努 氏</p>	 <p>株式会社 エーアイスクエア 金澤 光雄 氏</p>	 <p>モビルス 株式会社 柏原 学 氏</p>	 <p>株式会社PKSHA Communication 宮崎 純一 氏</p>
<p>営業戦略本部 営業推進部 ビジネス開発課 課長</p> <p>モデレーター</p> <p>「新たなニュースへの対応」というミッションのもと、特化業界に強みを持つパートナーの発掘など、これまでにはない技術や業界ルートを開拓。そして、異業種でもつながりが発揮できる「新規性」の高いパートナー開拓を推進している。</p>	<p>ソリューション開発センター センター長</p> <p>エンジニアや事業責任者といったキャリアを経て2019年 Hmcomm へ入社。当社の音声 AI ソリューション Voice Contact、Terry 及び、生成 AI の営業責任者を経てセンター長として企画～導入～導入支援までを担当。プロジェクトマネージャーとしても活動し、当社のソリューションを活用したコンタクトセンターの改善業務に従事。当社の専門知識を活用した最速解を提案し、お客様の成功を支援。</p>	<p>AI コールセンター事業部 事業責任者</p> <p>商社にて営業を経験後、株式会社サイバーエージェント入社。チャットボットのシナリオ設計・カスタマーサクセスを経て、同サービスの事業会社である株式会社 AI Shift へ参画。現在は、AI コールセンター事業の責任者として、各プロダクトを活用した各企業の業務改善に従事。</p>	<p>営業部 ジェネラルマネージャー</p> <p>2016年エーアイスクエアの創業メンバーとして参画。営業責任者として AI システム導入のロードマップ策定、導入支援、定着化等を一貫して担当し、クライアントの業務改革をサポート。現在はさまざまなパートナーの契約結果が出せるよう、前処理・後処理の工夫や生成 AI の改善に取り組んでいる。</p>	<p>執行役員 マーケティングディ ビジョン長</p> <p>1999年早稲田大学卒、ソニーグループにてグローバルセールス、プロダクトマーケティング、商品企画、ポータルサイトマーケティングを経験したあと2016年モビルスに参画。製品開発、企画、CX、UI/UX 統括を経て、現在はマーケティング領域の責任者として、コンタクトセンター向けの CX デザイン設計提案を行っている。</p>	<p>Conversational AI 統括本部 事業推進本部 プロジェクト マネジメント部 部長</p> <p>エンジニアやコンサルタントといったキャリアを経て2021年 PKSHA へ入社。生命保険・損害保険会社・信託会社・メガバンクを中心に、幅広い業界でコンタクトセンター領域の AI SaaS 導入関連プロジェクトをマネジメント。および PKSHA Voicebot の他社製品連携を推進している。</p>

■ 株式会社 TMJ について

＜業務改善ノート＞ (<https://www.tmj.jp/column/>)

BPO 業界における豊富な顧客対応実績から生まれたコミュニケーションのノウハウや効率化のポイントなど、仕事の改善に役立つさまざまな情報をお届けします。



<株式会社 TMJ 会社概要> (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコンタクトセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコンタクトセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。