

2024年6月19日

【博報堂 BIZ GARAGE 主催】

顧客 LTV アップには電話対応がカギ！ 店舗の電話コミュニケーションをアップデートする CTI ツールとは

7/4(木)オンライン開催
店舗 DX 推進・電話対応・マーケティングご担当者へ

顧客 LTV アップには電話対応がカギ！

店舗の電話 コミュニケーションを アップデートする CTI ツールとは

BIZ GARAGE
HAKUHODO CTI



杉山 孝憲
博報堂 gmove

2024.7.4 THU 15:00-15:40

博報堂が運営するビジネスポータル「BIZ GARAGE」は、フルファネルマーケティングを実践するソリューションや事例など、さまざまな情報をお届けしています。また最新トピックスや企業にとって興味関心の高いテーマを専門家や実務リーダーが詳しく解説する「博報堂 BIZ GARAGE ウェビナー」を無料開催しています。

今回のテーマは「店舗の電話コミュニケーションをアップデートする CTI ツールとは」。

近年、店舗ビジネスにおける顧客 LTV（顧客生涯価値）アップは喫緊の課題となっております。各企業の競争が激化する中、差別化された商品やサービスを提供することだけでなく、店舗全体で顧客対応力を上げていくことも重要です。

このような状況を受け、博報堂と博報堂プロダクツによる、顧客接点ソリューション開発チーム「gmove」では、生活者視点での「店舗における顧客対応の意識調査」を実施しました。調査の中で、顧客が不満を感じている電話対応のシチュエーションが明らかになるなど、電話対応が顧客対応力を上げるためのカギになることが見えてきました。

本ウェビナーでは、「gmove」が提供している、店舗の電話対応時に顧客情報などをよりリアルタイムかつ簡易的に表示・共有できる CTI ツール『HAKUHODO CTI』のご紹介に加え、調査の中で見えてきたいくつかの電話対応の問題と、それを解消し顧客接点の品質を向上させるためのツール活用方法をお話いたします。(ツールの無料トライアルについてもご案内いたします。)

■ イベント概要

タイトル：顧客 LTV アップには電話対応がカギ！

店舗の電話コミュニケーションをアップデートする CTI ツールとは

主催：博報堂 BIZ GARAGE

日時：2024 年 7 月 4 日(木)15:00～15:40 ※アーカイブ配信あり

形態：オンラインイベント・Zoom ライブ配信

料金：無料

参加方法：事前登録制

詳細：<https://www.bizgarage.jp/webinar/20240704>

■ 応募締め切り：2024 年 7 月 1 日 (月) 15:00

https://www.bizgarage.jp/webinar/20240704_webinar

上記 URL よりお申込みください。後日、ご登録いただいたメールアドレスに視聴 URL を送付します。

※セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。

※お申込み多数により、抽選とさせていただきます場合があります。

■ プログラム ※本プログラム内容は変更となる場合がございます。

- 顧客 LTV が求められている背景
- 店舗における顧客対応の意識調査から見えてきたこと
- 電話コミュニケーションをアップデートする『HAKUHODO CTI』のご紹介

■ 登壇者

杉山 孝憲



博報堂 gmove

博報堂顧客接点専門チーム「gmove」所属。自動車業界をはじめとした販売現場の課題に応じたソリューシ

ョン開発や DX 支援施策の推進・サポートを担当。

■gmove について

gmove

誰よりも販売の現場を理解し、真に役立つソリューションを開発・提供するために設立した「gmove」は、人（販売員）と人（顧客）の関わり方をより良くし、デジタルの力で人の心をつかみ、満足させていくために真に役立つソリューションでビジネスの原動力になることを目指しています。gmove では 300 社以上でご利用いただいている SMS 配信サービス「SMSmarketingPlus」や、オンラインでロープレを受講できる「オンライン接客ロープレサービス」を展開しており、今後も顧客接点強化・CS 向上・営業スキル強化などを目的としたソリューションを開発・提供してまいります。

HP : <https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>

■BIZ GARAGE について

ビジネスを動かす、あの手この手ポータル。

BIZ GARAGE

株式会社博報堂では、クライアントのフルファネルマーケティングを実践する各種ソリューション情報やお役立ち情報を掲載するビジネスポータル「BIZ GARAGE」を運営しています。

クライアントの商品・サービスの認知・興味を促進させる広告・販促領域だけでなく、購入・リピートといった生活者の顧客化からファン化までをフルファネルでサポートするために、「セールス領域」「EC 領域」「OMO 領域」等の関連する実践的なソリューション情報を発信中です。

HP : <https://www.bizgarage.jp/>

▼ウェビナーに関するお問い合わせ▼

BIZ GARAGE 運営事務局 : info.bizgarage@hakuhodo.co.jp