



コールセンター成功セミナー

定員 50名

5年後を見据えたカスタマーサービス変革の道しるべ ～クラウドで変わるコールセンターの近未来像とは～

＜基調講演＞ 株式会社ホライゾンBPC 代表取締役 堀 雄一

慢性化する人材採用難に加え、多様化する顧客ニーズへの対応等により、コンタクトセンターを取り巻く環境はますます厳しさを増しています。激変する経営環境の中で、カスタマーサービス戦略の中核機能として強靱なコンタクトセンターを再構築していくためにはどのようにしたら良いのか。本セミナーでは、CRMコンサルタントとして活躍中の株式会社ホライゾンBPC堀雄一氏を講師にお迎えし、近未来のコンタクトセンター像についてご講演いただきます。

＜テーマ＞

- ・長引く人材不足への対応
- ・セキュリティ対策
- ・複数拠点化のポイント(電話等の統一/マルチポイント)
- ・コールセンター構築のスピードアップ
- ・チーム力(チームマネージメント力)のアップ、他

時節柄ご多忙のことと存じますが、是非ご参加くださいますようお願い申し上げます。



2016年4月15日(金)
14:00～16:30 (13:30受付開始)
ワテラス コモンホール
(東京都千代田区神田淡路町2-101)

**参加
無料**

※ 1社2名までご参加が可能です。
 ※ お申込み多数の場合、抽選になる場合がございます。

**ご参加
いただきたい方**

- ・新規にコールセンター事業を立ち上げたい方
- ・電話窓口を強化し、事業拡大を目指す経営層の方
- ・コンタクトセンター管理者の方
- ・顧客サポート部門に所属されている方
- ・CRM/CTIの導入を検討中の方

**基調講演
グループディスカッション**

Horizon
 Business Planning & Consulting

主催

OAS
 オー・エイ・エス株式会社

InfiniTalk
 インフィニトーク株式会社



これからコールセンターを構築されるお客さまはもちろん、 すでに運用中のお客さまにとっても有益なプログラムをご用意しました

14:00

開会

14:15～15:00

基調講演 『5年後を見据えたカスタマーサービス変革の道しるべ』

～クラウドで変わるコンタクトセンターの近未来像とは～

激変する経営環境の中で、カスタマーサービス戦略の中核機能として強靱なコンタクトセンターを再構築していくためにはどのようにしたら良いのか。本セミナーでご紹介いたします。

株式会社ホライゾンBPC 代表取締役 堀 雄一

15:00～15:30

第1部 コールセンターの構築、運営に“圧倒的なスピード感”をもたらすクラウドCTIの活用

お客様が、クラウドCTIに決めた大きな理由として挙げられる様々な“スピード感”。コールセンターの構築と運営の各シチュエーションにフォーカスし、事例を交えながらご紹介いたします。

インフィニートーク株式会社 取締役 営業部長 大場 一浩

15:30～15:40 休憩

15:40～16:10

第2部 顧客体験価値(CX)の最大化に挑戦！新しいクラウド型サービスの活用方法

これからのコールセンターは、今まで以上の高度なCRMの実践が求められます。顧客体験価値(CX)の最大化に挑戦する、新しいクラウドサービスの活用方法を具体的にご紹介いたします。

オー・エイ・エス株式会社 ソリューション本部 アドバイザー 佐藤 光章

16:10～16:30

第3部 グループディスカッション（振り返りシート記入）

CRMコンサルタントの堀雄一氏と「強靱なコンタクトセンターを再構築していく施策」を参加者の方と一緒に考え、具体的な方法をお伝えします。

株式会社ホライゾンBPC 代表取締役 堀 雄一

16:30

閉会

※プログラム内容は、予告なく変更する場合がございます。

お申し込み方法

事前申し込みが必要となります。ウェブサイトにてお申し込みください。

・申し込み用ウェブサイト <http://crm.oas.co.jp/seminar20160415>

当セミナーについてのお問い合わせ

オー・エイ・エス株式会社 ソリューション営業部 セミナー事務局

TEL 03-6758-7340 担当 永地(ながち)