

【抽選で書籍プレゼント】7/28 開催『図解でわかるコンタクトセンターの作り方・運用の仕方』著者と語る特別セミナー

～顧客労力を下げるマルチチャネルの効率化、在宅対応の現状と可能性、他～

モビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、顧客サポートを進化させるテクノロジー「Support Tech(サポートテック)」の調査・普及を行う「Mobilus SupportTech Lab」の取り組みとして、2021年7月28日(水)15時から「人とシステムが協調する戦略的コンタクトセンターの作り方」をテーマにしたオンラインセミナーを開催します。

本セミナーは、『図解でわかるコンタクトセンターの作り方・運用の仕方』の著者、アドバンス・コンサルティング株式会社 代表取締役 有山 裕孝氏、パソナグループ ビーウィズ株式会社 執行役員 CQO 仲江 洋美氏をパネリストに迎え、モビルス株式会社 代表取締役社長 石井 智宏がモデレーターにてお届けするディスカッションスタイルでの3社共催の「出版記念」セミナーです。

The poster features the Mobilus logo at the top left. The main text reads: '7月28日(水) 15:00～ オンライン開催' and '『コンタクトセンターの作り方・運用の仕方』著者と語る 人とシステムが協調する 戦略的コンタクトセンターの作り方'. On the right, there is a circular graphic showing the book cover with the text '好評発売中!' and '151 図解'. At the bottom, a section titled '登壇者' (Speakers) lists three individuals: 有山 裕孝氏 (Moderator), 仲江 洋美氏 (Panelist), and 石井 智宏 (Panelist).

顧客と企業とのコンタクト手段は、電話中心からメールやチャットなど多様化し、運用手法やシステム構築手法も大きく進化しています。そのため多くの企業で、コンタクトセンターは企業活動の中で重要な「戦略的拠点」として位置付けられています。

コンタクトセンター立ち上げの際に考えること、運用の中で出てくる課題改善を効率的に進めていく方法、品質向上やコスト削減を支援する様々なシステムの活用ポイントや期待される効果等について熱くディスカッションしていきます。業界での長年の経験を培った著者の「書籍内で語り尽くせなかった想い」にもたくさん触れて参りますのでご期待下さい。

コンタクトセンター構築・運営に初めて取り組まれる企業様、既に運用・改善に取り組まれているセンター長様、現場での運用に携わる皆さま、コンタクトセンターに関わる企画/管理部門の皆さまにわかりやすくお届けいたします。

ご参加いただき、視聴後アンケートでお申込み頂いた方へ、抽選で書籍をプレゼントします！

詳細は、セミナー内にてご案内させていただきます。是非この機会をご活用ください。

■ 申し込み方法

下記申し込みページより必要事項をご記入の上、申し込みください。

<https://go.mobilus.co.jp/20210728PRseminarForm>

■ セミナー概要

【日時】7月28日(水)15:00~16:20

【プログラム】

- ・書籍のご紹介とセミナー開催の背景
- ・登壇者紹介
- ・パネルディスカッション
 - 「チャネル特性と導線、顧客労力を下げるマルチチャネルの効率化」
 - 「オペレーションと最新のシステムをどう組み合わせるべきか」
 - 「在宅コンタクトセンターの可能性、在宅対応の現状と可能性」
 - 「出版に至った背景」 など
- ・質疑応答

【定員】

※基本的に定員はありませんが、申し込み数が多数の場合、

先着順で早めに締め切らせていただく場合があります。

※本セミナーは事前申し込み制で参加費は無料です。

※お申込みは、恐れ入りますが1名様ずつのご登録をお願いします。

※1社複数名参加の場合も、必ず全員分お申込みください。

※一部の企業様(登壇企業の同業他社様など)のお申込みは、主催企業の判断によりお断りさせていただくことがあります。

予め、ご了承ください。

【受講方法について】

※オンラインセミナーのリンクはお申し込みいただいた方に前日16時に送付いたします。

セミナー前日の16時を過ぎても届かない方は、メール返信にてお問い合わせ下さい。

※Zoomアプリケーションのインストールが難しい場合もブラウザでご視聴できます。

ただし、ブラウザで「…zoom.us」となるURLの閲覧について、貴社内にて閲覧制限の設定がされている場合は、個別のスマホやタブレットでご受講ください。

【主催】

モビルス株式会社、アドバンス・コンサルティング株式会社、ビーウィズ株式会社

【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI

AGENT(モビエージェント)(<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット) (<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST(モビキャスト) (<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」(<https://mobilus.co.jp/solution/v-ivr>)をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、3 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました(出典:「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2020」)。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」(2020 年 3 月認定)の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています(<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

■Mobilus SupportTech Lab について

モビルスが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、などを実施していきます。

<プレスリリース>

<https://mobilus.co.jp/press-release/24252>

<オウンドメディア>

<https://mobilus.co.jp/lab/>

設立:2011 年 9 月 16 日 代表取締役社長:石井 智宏

本社:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

事業内容:人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発

Web:<https://mobilus.co.jp/> オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」:<https://mobilus.co.jp/lab/>

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ

モビルス株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-7069-5981 (細川直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS