



プライベートセミナー 事前登録制 無料 ●会場: 文化会館5F 501 ●定員: 200名

11月9日(木) ジェネシス・ジャパン GENESYS P-1 ジェネシスCX ソリューションDay AI(人工知能)やLINEをはじめとしたメッセージング・アプリなど、新たなCX(顧客体験)テクノロジーの導入が大きな進展を見せています。

11月10日(金) オウケイウェイヴ OKWAVE best answer. P2-1 サポートが経営貢献に直結する時代に必要な3つの視点 ユーザー環境が大きく変化している今、サポートする側も変化を求められています。

P2-2 事例セッション ファンゲルが目指した「ファンを生み出す」Webサポートとは～顧客視点のFAQ構築からチャット活用までの取り組み～

P2-3 事例セッション LINE×チャットによる、アニコム損保の新しい顧客接点～業界初のサービスを支えるサポートの仕組み・プロセスとは～

P2-4 事例セッション 一次解決率90%を達成した、セゾン情報システムの取り組み～社内情報管理やBtoBにおけるFAQの運用手法・課題とは～

P2-5 パネルディスカッション 電話/メール/チャットでは実現しない! 最新コミュニティ取り組み事例と、収集データのAI活用に関する今後の展望

P2-6 AIソリューションセッション ①3,500万件以上のQ&Aを学習したAIソリューション「OKWAVE AI knowledge」 ②FAQ・コミュニティデータを利用した次世代の価値提供とは、進研ゼミ高校講座でのトライアル企画

実践研修講座 事前登録制 無料 ●会場: 文化会館7F ※価格は全て税込です

J-11 カテゴリー: マネジメント はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理～ 講師 カルディアクロス 和泉 祐子 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥37,800 定員 30名

J-12 カテゴリー: オペレーション管理 実践!アウトバンド講座 講師 市場通信 石橋 由佳 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥48,600 定員 30名

J-13 カテゴリー: 品質管理 「戦略的コンタクトセンター」構築に向けた品質改善講座 講師 ラーニングイット 河合 晴代 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥37,800 定員 30名

J-14 カテゴリー: 人材管理 現場力を高めるリーダーのためのレポティング&プレゼンスキル養成講座 講師 ヤフー 寺下 薫 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥37,800 定員 20名

J-15 カテゴリー: 人材管理 チームの発達を促す「ファシリテーター型リーダー」育成講座 講師 つくる考房 井口 大輔 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥43,200 定員 20名

J-16 カテゴリー: マネジメント コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編 講師 RICコールセンターキャンパス専任講師 熊澤 伸宏 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥37,800 定員 30名

J-17 カテゴリー: オペレーション管理 クレーム組織対応講座 講師 情報プロデュース 藤本 健 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥37,800 定員 25名

J-18 カテゴリー: 人材管理 SV育成講座・実践編 講師 ヤフー 寺下 薫 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥43,200 定員 30名

J-19 カテゴリー: 品質管理 はじめてのモニタリング&フィードバック講座 講師 JBMコンサルタント 五本 美砂子 氏 時間 10:00▶16:00 受講料 ¥37,800 定員 30名

J-20 カテゴリー: オペレーション管理 高齢者対応実践講座 講師 JBMコンサルタント 中尾 知子 氏 時間 13:00▶17:00 受講料 ¥25,920 定員 30名

J-21 カテゴリー: マネジメント 実践!ナレッジマネジメント講座～設計編 講師 Me-Rise 東峰 ゆか 氏 時間 10:00▶13:00 受講料 ¥25,920 定員 30名

J-22 カテゴリー: マネジメント 実践!ナレッジマネジメント講座～作成編 講師 Y'sラーニング 浮島 由美子 氏 時間 14:00▶17:00 受講料 ¥25,920 定員 30名

J-23 カテゴリー: マネジメント コールセンターの業務設計講座～ベンダーマネジメント編 講師 RICコールセンターキャンパス専任講師 熊澤 伸宏 氏 時間 10:00▶17:00 受講料 ¥37,800 定員 30名

Call Center CRVnktro コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2017 in 東京 来場登録および受講申込書 お申し込み先 FAX 03-5296-1018

基調講演 無料 11月9日 11月10日 BPO /アウトソーシングセミナー 無料 11月9日 11月10日 プライベートセミナー 無料 11月9日 11月10日

実践研修講座 有料 11月9日 11月10日 J-1 コントクトセンターのためのAI入門講座 ¥49,680 J-2 コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座 ¥37,800

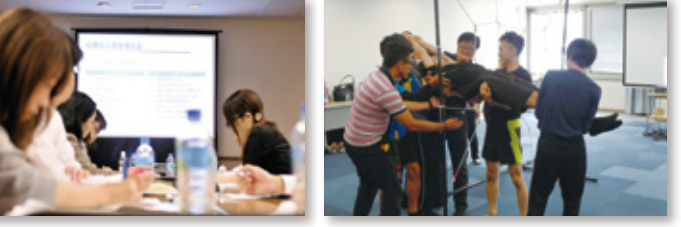
最新情報はオフィシャル WEB サイトをご参照ください。▶▶▶http://www.callcenter-japan.com/tokyo◀◀◀

展示会招待券請求・宛名変更  展示会招待券を  部希望  宛名変更

下記に必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申し込みください。フリガナ 会社名 お名前 役職 部署名 住所 〒 会社 自宅 Tel Fax E-mail

※各プログラムの最新情報はイベントのオフィシャルWEBサイトをご参照ください ※上記価格は全て税込です ※お支払い方法: 有料のセミナー 講座に関しましては請求書をお送りいたしますので、指定銀行へお振り込みください。

講座の特徴 ① 少数限定 ② インタラクティブなエクササイズを導入 ③ 持ち帰ってすぐに現場で活用できるツールを提供



演習やディスカッション、体験型ワークで知識を定着!

