

※12月26日 会場が変更となりました。

平成28年12月吉日

JADMA正会員 各位

公益社団法人 日本通信販売協会
事務局

JADMA 2016年1月度

「月例講習会（無料）」のご案内

JADMA では正会員を対象に、様々な視点から業界動向を把握する月例講習会を開催しています。

1月度のテーマは『コンタクトセンターのサービス品質向上とカスタマーエクスペリエンス向上』です。前半では、集めたお客様の声をどのように活用するのか？そしてどのようにサービス品質向上と、カスタマーエクスペリエンス向上に繋げるのか？の総論をJADMA賛助会員であるベリントシステムズジャパン(株)様からお話いただきます。後半は、顧客の声の分析・活用を実践されている企業、(株)QVCジャパン カスタマーエクスペリエンスマネージャー 増川俊哉氏をお招きし『カスタマーエクスペリエンス～お客様の声分析～』をテーマにご講演いただきます。この機会をぜひご活用ください。

記

◆開催日時 平成29年1月16日（月）14：00～16：00（質疑応答含む） ※受付開始13：30～

コンタクトセンターのサービス品質向上とカスタマーエクスペリエンス向上

『顧客の声をサービス品質向上とカスタマーエクスペリエンス向上に活用するには？』

講演者：ベリントシステムズジャパン(株) シニアアプリケーションコンサルタント 友松大輔 氏

◆内 容

通販事業者にとって、顧客から寄せられる声は対処すべき課題である一方、業務・サービス・商品の改善、ひいては顧客ロイヤルティの向上に繋がる貴重な情報です。テクノロジーが進化してチャンネルが多様化し、かつチャンネル間の相互連携を求められるようになった結果、オムニチャンネルというものを考える必要性が出てきました。

「顧客の声」とひと口に言っても、その内実はチャンネルやメディアによって質が異なります。コンタクトセンターに集まる声には、情報量の豊富さ、鮮度、非バイアス性などの優れた特性がありますが、その反面、膨大な音声データであるがゆえに扱いにくいというも真実です。コンタクトセンターにおける顧客対応音声データを中心として、多様化する顧客の声にどのように体系的に向き合っていくべきか、弊社が考える方向性についてお話しします。

『カスタマーエクスペリエンスに貢献するお客様の声分析』

講演者：(株) QVC ジャパン カスタマーエクスペリエンスマネージャー 増川俊哉 氏

◆内 容

QVCではコンタクトセンターの応対品質と顧客満足度の向上を目指すべく、コールモニタリング業務の改善から顧客の声（VOC）の収集・分析までをシームレスに実現する仕組みづくりに努めています。それらが1つのポータル上で完結し、一気通貫でスピーディーに行える仕組みをベリントのソリューションを用いてどのように実現しているのか、その導入経緯から、会話音声分析に対するアプローチ、QVCの目指すカスタマーエンゲージメントの在り方までお話しします。

◆対 象：JADMA正会員

◆定 員：20名50名 ※先着順とさせていただきます。

◆参加費：無 料（事前登録が必要です）

◆会 場：JADMA会議室※申込多数により会場を変更いたしました。

≪イオンコンパス 東京八重洲会議室≫ 〒104-0031 東京都中央区京橋1-1-6 越前屋ビル4階 RoomB

<http://www.aeoncompass-kaigishitsu.com/tokyoyaesu/access/>

◆**申込方法**：別紙申込書をご記入の上、FAXにてお申込みください。事務局にてFAX確認後、3営業日以内に担当者様宛にEメールにて申込確認のメールをお送りします。Eメールが届かない場合は、お手数ですが別紙のお問合せ先までご連絡をお願いします。

◆**参加者の皆様へ**：

受講票はお送りいたしませんので、当日は受付スタッフに名刺を1枚渡してご入場ください。なお、都合によりキャンセルする場合はお手数ですが、事務局までご連絡ください。※代理の方の参加も可能です。当日受付スタッフにその旨お伝えください。

申込先 FAX：03-5651-1199（JADMA事務局 行）

2016年1月度 JADMA月例講習会 申込書

CONTACTセンターのサービス品質向上とカスタマーエクスペリエンス向上

申込日 _____ 月 _____ 日

社名		
担当者	氏名	所属部課
	e-mail	電話番号
※上記担当者様が、本講習会を受講される際は、お手数ですが下記受講者欄に再度お名前をご記入ください。		
受講者	氏名	所属部課
	1.	
	2.	
会場案内		
	<p>「イオンコンパス 東京八重洲会議室」</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆JR 東京駅からJR「東京駅」 八重洲中央口より徒歩 4 分 ◆東京駅直結の八重洲地下街より、 24 番出口を出て目の前 ◆銀座線「京橋駅」より徒歩 2 分 ◆東西線「日本橋駅」より徒歩 3 分 	
	<p>越前屋ビル4階 八重洲地下街 24 番出口</p>	
備考欄		
<p>－問い合わせ先－ (公社) 日本通信販売協会 事務局 宮崎・三浦 TEL : 03-5651-1155 Email : jadma@jadma.org</p>		