

# 次世代センターのITはどうなる？ ソーシャルサービスは？—— 9社が11テーマで最新トレンドを事例を交えて紹介

次世代コンタクトセンターの課題解決に向けて、ITベンダーはどのようなソリューションを提供できるのか。また、トレンドのソーシャルメディア、カスタマーエクスペリエンスにどう対応すればよいのか——「事例&ソリューションセミナー」と「ソーシャル&カスタマーサービスセミナー」では、9社のITベンダーが計11テーマで、最新トレンド・ソリューションを事例を交えて紹介した(図参照)。

14日は、「IBMが提唱するコンタクトセンターの『進化型』～人間の頭脳を超えたWatson技術の

活用～」と題して、日本アイ・ビー・エムの行木照雄氏が講演。続いて、日本ユニシスの高橋 徹氏、NTTソフトウェアの増田 直氏が自社の取り組みをそれぞれ紹介した。

また、「ソーシャルメディア対応ポイントと最新トレンド」について、日本オラクルの永田敬一氏と宮坂裕貴氏、「顧客接点における“エクスペリエンス”の進化」をテーマに、オウケイウェイヴの松本雅紀氏が講演した。

15日は、「米国コンタクトセンターのマルチチャネル導入トレンド～音声・メールの次のチャネル



9社が11テーマで最新ソリューションを紹介した

とは？～」と題して、アバイア・インクの平野 淳氏が講演。続いて、富士通コミュニケーションサービスの津江好美氏、オウケイウェイヴの浅野雅人氏、日本オラクルの中本周作氏と菊地宏尚氏、リンクの倉持宏光氏、SCSKの稲田 徹氏がそれぞれ講演した。

図 セミナーの各テーマと講演者

11月14日(木)	事例&ソリューション カスタマーサービス	IBMが提唱するコンタクトセンターの『進化型』～人間の頭脳を超えたWatson技術の活用～ 日本アイ・ビー・エム GTS事業 ITSデリバリー ITSソリューション IBM認定上席ITスペシャリスト 行木照雄氏
		「お客様の声」の有効活用を支援するソリューション～声を確実に収集、そしてニーズを洞察する～ 日本ユニシス 総合マーケティング部 ビジネスプロデュース室 ソリューション企画グループ 高橋 徹氏
		次世代コンタクトセンターに向けた取り組み～株式会社モバオク(親会社:株式会社ディー・エヌ・エー)の選択と取り組み～ NTTソフトウェア CRMビジネス推進部 主任 増田 直氏
		ソーシャルメディア対応ポイントと最新トレンド 企業価値を大きく変えるソーシャル活用事例 日本オラクル アプリケーション事業統括 サービスクラウド営業本部 担当ディレクター 永田敬一氏/担当マネージャー 宮坂裕貴氏
11月15日(金)	事例&ソリューション	顧客接点における“エクスペリエンス”は進化し続ける～解決率向上のカギを徹底解説～ オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 事業企画部 部長 松本雅紀氏
		米国コンタクトセンターのマルチチャネル導入トレンド～音声・メールの次のチャネルとは？～ アバイア・インク コンタクトセンター・ストラテジー&マーケティング シニア・マネージャ 平野 淳氏
		顧客満足に差が付く品質向上への取り組みと、コン検ノウハウの活用～富士通CSLにおける品質の見える化活動と人材育成の事例～ 富士通コミュニケーションサービス サポートサイエンス推進室 室長 津江好美氏 コーディネーター 日本コンタクトセンター教育検定協会、オデッセイコミュニケーションズ
		100%のセルフヘルプは実現できるのか？日本最高峰の言語理解エンジンがもたらすもの オウケイウェイヴ事業企画部 エンタープライズソリューション事業部 エンタープライズマーケティンググループマネージャー 浅野雅人氏
		顧客満足度の向上とコスト削減を同時に実現 クラウド型カスタマーサービス 日本オラクル アプリケーション事業統括 サービスクラウド営業本部 中本周作氏/ソリューションアーキテクト 菊地宏尚氏
		顧客の声で収益アップ!『守り』と『攻め』の両立に成功したコンタクトセンター事例～総掲載物件数No.1の不動産・住宅情報サイト『HOME'S』のCRM戦略～ リンク BIZTEL事業部 事業企画チーム PRディレクター 倉持宏光氏
実践! コールセンターにおける音声認識システムの活用!～御社のコールセンターでは「音声認識システム」を活用できていますか?～ SCSK AMO事業本部 リモートサービス部 SaaSサービス課 シニアマネージャー 稲田 徹氏		