

最新技術と事例で検証する CX 高めるオムニチャネル・サポート

今後、選ばれる企業となるには、カスタマー・エクスペリエンス (CX) の向上が欠かせない。両日開催のプライベートセミナーでは、CX実践を支援するジェネシス・ジャパンとオウケイウェイヴの2社が、自社が提供するITソリューションについて、最新技術や実践事例を紹介した。

初日は、ジェネシス・ジャパンによる「Genesys CXソリューション DAY」だった。最初に執行役員 営業統括本部部長の土橋一範氏が登壇。「ジェネシスのCXビジョン」と題し、CXへの取り組み、導入実績などを紹介した。次いでコンサルティング本部 本部長の飯塚純也氏が「オムニチャネル・エンゲージメント・センター」について解説。現在のコンタクトセンターが抱える課題、顧客サービスの変化を挙げ、同社のコンタクトセンター・プラットフォーム・ソリューションでいかに解決できるかを説明した。

近年注目度の高い「AI」についても言及。ビジネス開発本部 本部長の安藤竜一氏は「AIだけでサービスは完結するのか?」と題し、AIを使ったセルフサービスの動向を紹介。AIがいくら進化して



ジェネシス・ジャパン
ビジネス開発本部
本部長
安藤竜一氏

も有人対応は残ることを示し、ITと人が融合する“次世代セルフサービス”について解説を加えた。

この他、同社ソリューションを活用した実践事例として、大手エージェンシーのベルシステム24の取り組みを紹介。同社のマーケティング部 部長の山中洋平氏が登壇し、クラウドサービス「BellCloud」の概要を説明した。

顧客窓口は電話からWebへ セルフサポートの未来像を提示

2日目はオウケイウェイヴ。基調講演として、HDI-Japan (ヘルプデスク協会) 代表の山下辰巳氏が登壇。「2016年版 HDI問合せ窓口格付け調査」の結果発表を行い、3ツ星獲得のポイントを解説した。

セミナーは、3つのソリューションセッションと2つの事例セッションを交互に実施。同社が提供するFAQソリューションの機能・



オウケイウェイヴ
取締役
佐藤哲也氏

活用法について紹介がなされた。

「サポート責任者が知っておくべき“Webサポート”最前線」と題したソリューションセッションでは、取締役の佐藤哲也氏が近年のサポート手法の変化を指摘。電話中心からWebやSNSの利用が一般化する状況を踏まえ、チャット・FAQ・コミュニティ・AIを活用した、これからのサポートサービスのあり方について説明した。

事例セッションは、前出の佐藤氏による導入企業の担当者へのインタビュー形式で進行。1社目は、みずほ銀行のカスタマーサポート改善策について紹介。2社目は、損害保険ジャパン日本興亜で、1年で約4億円の経費削減を実現したFAQ強化施策の概要を解説した。

両日も、旬の話題であるCX・オムニチャネル・AI・Webサポートが取り上げられ、立ち見が出るほどの聴講者を集めた。