

## 新しい生活様式で顧客体験を高める！ ニューノーマル時代のタッチポイントを提示

今回は、20年以上続く本イベントで初となる、プライベートオンラインセミナーを開催した。ジェネシス・ジャパン、富士通の両社が、それぞれにニューノーマル時代の新しい接触センターのあり方や顧客体験の作り方について言及した。

12日はジェネシス・ジャパンが、『Genesys Experience Day 2020』と題して7セッションを行った。

最初に同社社長のポール・伊藤・リッチー氏が挨拶。続いて同社の會田潤氏とともに、ジェネシスが考えるニューノーマル時代のCXや接触センターの姿について、デモを交えながら紹介した。

ニューノーマル時代を支えるITソリューションに関する講演では、グーグル・クラウド・ジャパンの瀧野大輔氏が、Google Cloudで実現する次世代型接触センターについて解説。また、顧客体験プラットフォーム「KARTE」を提供するブレイドの石井晃樹氏が登壇し、ECサイトと接触センターをシームレスに融合させた顧客体験の実現についてジェネシス・ジャパンの水野美穂氏、岡野泰士氏と談論した。

事例講演では、「HISでんき」を



ジェネシス・ジャパン社長 ポール・伊藤・リッチー氏(右)による講演の様子

提供するHTBエナジーの上埜山智仁氏、ブラザー販売の野坂健三氏がそれぞれに登壇。各社の在宅接触センターの取り組みについて、ジェネシス・ジャパンの進行役によるインタビュー形式で話を引き出していった。

この他、Webと接触センターのデータ融合による顧客接点価値最大化に向けた提言もあった。

### 在宅・AI・ナレッジ活用—— “これから”を支えるIT訴求

13日は富士通による『Fujitsu Solution Day』を開催。6つのセッションを通じて、接触センターの新しいあり方が示された。

オープニングセッションでは、CXMコンサルティングの秋山紀郎氏と富士通の近藤祐朗氏が、接触センターのニューノーマル対応に関して提言。新しい生活様式に移行した消費者対応のあり方を事例とともに解説した。

続いて同社の栗田奈央子氏が、



富士通コミュニケーションサービス 九州エリア支援統括部グループリーダー 胡 眞子氏による講演

コロナ対策と効率化を両立する新しい接触センターモデルを紹介。一方、倉知陽一氏は、「無人接触センター」実現を加速するコミュニケーションAIに触れながら、同社のAIソリューションを訴求した。

ユーザー事例講演では、富士通コミュニケーションサービスの胡眞子氏が登壇。CRM協議会「新型コロナウイルス対応モデル事例」を受賞した、同社のBCP実践について取り組み内容を紹介した。

この他、ナレッジ整備／活用や、応対品質・セキュリティ・CXの観点から求められるセンターシステムに関する講演が行われた。

プライベートセミナーとは別に、日本オラクルが『Oracle CX Service オンラインセミナー』を開催。PKSHA Technologyの子会社でAIベンチャーのBEDOREは『Communication Technologyのいまと未来』と題しオンラインセミナーを行った。