

2020年 10月 1日 ACAP

## 9月 WEB 東京例会 報告



講演1 名取 哲郎 氏



講演2 富澤 正人 氏



講演2 三浦 俊一 氏

【日 時】 2020年9月24日 14:00～16:00

【参加(視聴)人数】 146名

### 【報 告】

#### <講演1>

テーマ: 「CSからCXへ～日本経済新聞社の顧客対応におけるAI活用について～」

講 師 名取哲郎氏(株式会社日本経済新聞社)

要 旨: 紙の新聞に加えて様々なデジタル媒体、サービスをお客様へ提供することにより、お客様へのサポートは質、量ともに増加し、多岐にわたってきた。より効率的なお客様対応のため、AIやデジタルツールを積極的に活用し、お客様のCX向上を目指す取り組みをご紹介いただいた。

<講演 2>

テーマ: 「コールセンターにおける在宅勤務の可能性と運営で見た今後の課題」

講師: 富澤正人氏(チューリッヒ生命お客様サービス本部長

兼オペレーション推進部長)

三浦俊一氏(チューリッヒ生命 CRM 部長兼カスタマーケアセンター長)

要旨: 在宅コールセンターの環境構築に新型コロナ問題発生前から取り組んできた。4月の緊急事態宣言が発令された後も「在宅率 80%」を実現し、受電率を落とすことなく通常時と同様の顧客サービスを提供し続けている。在宅コールセンターの運営から見てきた各種課題と解決策についてご講演いただいた。

【所感】

今月もビデオ会議ツール「Zoom ウェビナー」を使用しライブ配信にて開催した。講師への質問も視聴者が書き込み、その場でご回答いただくといったやり取りにより、全員で共有できた。

コロナ禍においても工夫を重ね有意義な例会を開催していきたい。

会員活動委員会