

2021年5月25日 ACAP

5月25日 大阪例会 報告



OMM 会議室からの配信風景



情報工房の宮脇氏

【日時】 2021年5月25日(火)14:00~17:00

【参加(視聴)人数】 WEB 参加 80名

<総会報告・支部方針発表・各部会活動計画発表>

要旨: 村井理事長より総会報告、植村支部長より支部方針発表、各部会の部会長から、今年度の活動計画の発表があった。

<講演>

テーマ: 「経営貢献するコンタクトセンター」

講師: 宮脇 一(みやわき まこと) 氏
(情報工房株式会社 代表取締役社長)

要旨: 「お客様の声を、企業がお金を払ってでも聞くことが、後の利益に結び付く」という、フリーダイヤルサービスの開始とともに、顧客接点部門に携わった情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇様より、コンタクトセンターの経営貢献についてお話いただきました。ピックアップしていく日本市場において、今、まさに企業はその大切さを実感しています。一人ひとりを大切に見つめ、顧客の生涯価値を追求する時代。「変わらなきゃ、変わらない。」という想いと、多くのケーススタディをご紹介いただきました。

【所感】 相談室の先駆者ともいえる方々の教えを数多くご紹介いただき、お客様対応部門の歴史とこれからを知る、学びの深い例会となった。今回は、質疑応答の時間が十分に取れず、また名刺交換など交流機会が作れなかったが、工夫を重ねより充実した例会にしていきたい。

会員活動部会