

ベルシステム24、オンラインセミナー「～事例から学ぶ～国内最大手企業とベルシステム24で取り組んでいるCX&DXとは」を2月22日（火）に開催

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）は、2022年2月22日（火）、「～事例から学ぶ～国内最大手企業とベルシステム24で取り組んでいるCX&DXとは（以下、本セミナー）」と題したオンラインセミナーを開催します。



The poster features the Bell System24 logo in the top right corner. The main title is '事例から学ぶ 国内最大手企業とベルシステム24で取り組んでいる CX & DXとは' (Learning from Examples: CX & DX with Domestic Top Companies and Bell System24). A blue button indicates 'Zoom開催' (Zoom Event). Below the title are four circular portraits of speakers: 水野 真芳 (Mizuno Makiko), 田中 彩 (Tanaka Ayumi), 川口 慎也 (Kawaguchi Shinya), and 村田 尚哉 (Murata Naoka). The text 'ベルシステム24' (Bell System24) is centered below the portraits. At the bottom, the event details are listed: '2022.2.22(火) 15:00-16:00 定員100名' (2022.2.22 (Tue) 15:00-16:00, 100 seats).

ウィズコロナでの生活様式に合わせてライフスタイルが大きく変化し、ECや通販業界をはじめとするBtoCのビジネスを展開する企業では、消費者との非対面の接点となる接触センターの重要性が増しています。一方で、消費者との接点は、電話やメール、チャットなどチャネルの多様化が進み、ニーズに合わせた最適なアプローチを行うために、接触センター運用の見直しや、顧客接点の改善が必要となっています。

本セミナーではこのような課題に向けて、数多くのEC・通販業界のセンター構築および運用の経験を持つベルシステム24の現場担当者3名が、多様化する顧客接点のニーズに合わせた最新のCXやDXトレンドをご紹介しますとともに、パートナー企業とのリアルなケーススタディについて解説します。

■オンラインセミナー概要

開催日時 2022年2月22日(火) 15:00~16:00

会場 オンライン開催 (zoom 予定)

内容 **SESSION 1 今 リテール・EC 市場に求められるコンタクトセンターの役割とは**

(第2事業本部 第1事業部 第3局長 水野 真芳)

大手リテール事業者の事例を基に、バリューチェーンの様々な課題に対し、センターの役割が拡大していく中、デジタルシフトとそのため適切な事業運営とセンターの役割などについて紹介。

SESSION 2 通販業界で実現している真のプロフィットセンター戦略

(第2事業本部 第1事業部 第4局長 田中 彩)

通販事業者の事例を基に、LTV(顧客生涯価値)の向上を通じたセンターでの収益安定化や、顧客との関係強化に向け実施してきた様々な施策を深掘りして解説。

SESSION 3 D2C 事業のコンタクトセンターで取り組むデジタルシフトと売上拡大

(第2事業本部 第1事業部 第1局長 川口 慎也)

D2C 事業者のコンタクトセンターにて、デジタルの仕組みを各所に取り入れ、センターの体制や、機能を強化、コンタクトセンター活動の効果最大化を実現してきた事例を紹介。

※司会進行：第2事業本部 営業局長 村田 尚哉

参加費 無料

申込先 以下のページより参加登録をお願いします。

https://bell24-form.jp/public/application/add/2074?utm_source=release&utm_medium=press

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの4,000席への拡大や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199