

報道関係各位

2022 年 6 月 9 日

株式会社ベルシステム 24

【アドビ登壇】ベルシステム24無料オンラインセミナー 「“CXを科学する”サブスクビジネスの顧客サポート成功のカギとは」 を6月16日（木）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 6 月 16 日（木）、写真や動画、デザインなどあらゆる制作に対応する「Creative Cloud」を提供するアドビ株式会社をお招きし、「“CX を科学する”サブスクビジネスの顧客サポート成功のカギとは（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。



Adobe × ベルシステム24

CXを科学する

サブスクビジネスの顧客サポート
成功のカギとは

Adobe 株式会社  執行役員 辻 寿 様	株式会社ベルシステム 24  執行役員 平野 隆之	株式会社ベルシステム 24  LTV 向上マネージャー 吉田 良
---	--	---

6.16^{Thu} 14:00-15:30 オンライン開催 定員 150 名

現在、商品やサービスを所有・購入するのではなく、一定の期間利用できる権利に対して料金を支払う、サブスクリプションビジネスが様々な分野で伸長しています。サブスクリプションビジネスでは、ユーザーの継続利用に向けた解約抑止や LTV*向上が重要とされており、ユーザー一人ひとりに最適な機能を実装するなどの CX 向上がカギとなります。

本セミナーでは、サブスクリプションビジネスのパイオニアであるアドビ株式会社（以下：アドビ）の DMe カスタマーサービス＆サポート本部 Japan & APAC 執行役員 本部長の辻 寿様をお迎えし、アドビ製品の顧客体験を支え、高い事業成長率を誇る「プロアクティブサポート」の核心部についてお話しいたします。

また、アドビのグローバル展開の中で唯一のコンタクトセンターのローカルベンダーであり、アドビが世界第2位の注力マーケットと位置付ける日本市場での事業を支えるベルシステム 24 より、多岐にわたる業界でのコンタクトセンターの立上げから運用、新規プロセス構築による品質・効率改善を経験し、現在アドビを担当するグループマネージャーの吉田 良が登壇します。グローバル No.1 のお客様満足度とリテンション率を生み出した、科学的アプローチによる LTV 向上施策やカスタマーサクセスメソッド、オペレーターのエンゲージメント施策などの幅広い取り組みをご紹介します。

特別プログラムとして、アドビ執行役員の辻様とベルシステム 24 執行役員の平野によるパネルディスカッション「Adobe が考える CX ～現在と未来～」を予定しており、現在の CX 戦略に求められること、未来のビジネス戦略の考え方、カスタマーサポートの未来像を各々の立場で語ります。

*LTV（Life Time Value）：顧客生涯価値。顧客が生涯をかけて商品やサービスに投じる費用の総額。

■以下の課題を持った企業が対象です

- ・顧客の定期購入型サービス継続利用率を高めたい
- ・カスタマーの利便性やサービス品質など CX を向上させたい
- ・カスタマーセンター従業員のエンゲージメントを向上させたい

■概要

日時：2022 年 6 月 16 日（木）14：00～15：30

会場：オンライン開催（zoom 予定）

<プログラム>

SESSION 1 クリエイティブに進化する・CX サービスジャーニーの再発見

辻 寿様（アドビ株式会社 DMe カスタマーサービス＆サポート本部 Japan & APAC 執行役員 本部長）

- ・「カスタマージャーニー」をポイントとした、CX 戦略とは
- ・アドビが考える「プロアクティブサポート」とは

SESSION 2 CSAT の科学的分析による LTV 向上-サブスクリプションモデルを支えるセンター

吉田 良（株式会社ベルシステム 24 第2本部 第2事業部 第2グループマネージャー）

- ・グローバル No.1 の CSAT への科学的アプローチと改善施策
- ・エンゲージメント施策の必要性

PANEL DISCUSSION Adobe が考える CX ～現在と未来～

辻 寿様（アドビ株式会社 DMe カスタマーサービス＆サポート本部 Japan & APAC 執行役員 本部長）

平野 隆之（株式会社ベルシステム 24 執行役員 第2事業本部長）

吉田 良（株式会社ベルシステム 24 第2本部 第2事業部 第2グループマネージャー）

- ・Adobe が考える CX ～現在と未来～

参加費：無料

申し込み先：以下のページより参加登録をお願いします。

https://info.bell24.co.jp/l/966493/2022-05-23/29w4n?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」の力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