

ベルシステム24、無料オンラインセミナー、 音声データの収集・分析で、売上拡大を実現した事例を紹介する「成功事例を徹底 解説！DXダイレクトセンターで変わる未来」を6月29日（水）に開催

～利益を生むコンタクトセンターの3つのポイントを解説～

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：当社）は、2022年6月29日（水）、音声データを収集・分析し、売上拡大につなげた事例を中心に、「成功事例を徹底解説！DXダイレクトセンターで変わる未来～利益を生み続ける「深化型コンタクトセンター」3つのポイント～（以下、本セミナー）」と題した無料のオンラインセミナーを開催します。



The graphic features a dark blue background with a city skyline and network lines. At the top left, a blue banner reads '成功事例を徹底解説!' (Thorough explanation of success stories!). The main title is 'DXダイレクトセンターで変わる未来' (Future of DX Direct Center). Below it, the subtitle is '利益を生み続ける「深化型コンタクトセンター」3つのポイント' (3 points of a deepening contact center that continues to generate profit). The event is 'ONLINE' on '6.29 wed' from '14:00 - 15:00'. Two speakers are shown in circular portraits: 大野 貴廣 (Takano Takahiro) and 東條 勇士 (Higashiuchi Yushi), both from Bell System24.

コロナ禍においてあらゆる業界でデジタル化・DX化が進む中、電話やメール、SNSなど非対面のタッチポイントであるコンタクトセンターに蓄積される対応データの活用が改めて注目されています。しかし、データ活用に向けた音声認識やAI、分析ツール等の最新ソリューションを導入したものの、運用設計の難易度の高さやデジタル人材の不足などにより、活用までには至っていないといった課題があります。

本セミナーでは、このような課題を解決した「DXダイレクトセンター」の取組み事例を基に、対応データを活用し、データ分析に基づく課題特定や最適な改善施策、効果計測を具現化する運用ノウハウについてご紹介します。コンタクトセンター運用課題の解決からクライアント企業の売上拡大を実現した現場担当者2名が登壇し、音声認識や可視化分析ダッシュボード等の最新ソリューションを活用した対応データのテキスト化、分析、データ活用等により、売上貢献に繋がるコンタクトセンターの構築・業務改善について詳しく解説します。

■このような課題をお持ちの方におすすめです

- ・コンタクトセンターでの DX の進め方やプロセスがわからない
- ・蓄積したデータの分析・活用の仕方がわからない
- ・導入したソリューションを使いこなせない

■オンラインセミナー概要

日時：2022年6月29日（水）14：00～15：00

会場：オンライン開催（zoom 予定）

内容：

- Session 1 DX ダイレクトセンターが解決する課題
- Session 2 事例から見る DX ダイレクトセンター
- Session 3 DX ダイレクトセンター活用モデルの紹介

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/966493/2022-06-08/2kxpb?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/>

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