

**ベルシステム24とRightTouch、カスタマーサポート部門向けオンラインセミナー
「オイシックスCOCO奥谷氏が語る！
デジタルチャネルで自己解決率があがらない理由」を6月13日（火）に開催**

～デジタルチャネルを活用したCX向上のためのポイントをご紹介します～

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、カスタマーサポート向けプラットフォーム「KARTE RightSupport（カルテ ライトサポート）」などを提供する株式会社 RightTouch（本社：東京都目黒区、代表取締役：野村 修平、以下：RightTouch）と共同で、「オイシックス COCO 奥谷氏が語る！デジタルチャネルで自己解決率があがらない理由」と題したオンラインセミナー（以下：本セミナー）を、6月13日（火）に開催します。

本セミナーでは、食品のサブスクリプションサービスを提供するオイシックス・ラ・大地株式会社の専門役員 COCO（Chief Omni-Channel Officer）奥谷 孝司氏をお招きし、デジタルチャネルにおける CX 向上をテーマに、デジタル時代における顧客へのアプローチ方法や、CX 向上に繋がるカスタマーサポートでのデジタルチャネル活用についてご紹介します。



Bell System24 **KARTE RightSupport** **オイシックスCOCO 奥谷氏が語る!**

**デジタルチャネルで
自己解決率があがらない理由**

6.13 TUE
14:00-15:00
無料オンライン

野瀬 裕
株式会社ベルシステム24
ソリューションセールス部 部長

野村 修平
株式会社RightTouch
代表取締役

奥谷 孝司
オイシックス・ラ・大地株式会社 専門役員COCO
株式会社顧客時間 共同CEO 取締役

近年、企業と顧客との接点は、インターネットやソーシャルメディアを利用したデジタル化が加速し、オフラインからオンラインへ大きくシフトしています。一方で、ベルシステム24の「デジタルチャネルでのCXに関するインターネット調査」※では、企業への問い合わせにおいて、自己解決を求めてFAQを検索した際に、80%以上が解決にいたらないといった結果が出ています。また、デジタルチャネルの利用時に、操作性や分かりにくさが理由でうまく活用できないといった回答も多く、デジタルチャネルの活用がCXの低下を招いているケースも少なくありません。

※ベルシステム 24 のインターネットモニターを対象とした Web アンケート調査。

資料ダウンロードはこちら：<https://www.cloud-contactcenter.jp/resource/digital-channel-cx-survey>

本セミナーでは、デジタルチャネルを活用したカスタマーサポートにおける課題を解決し、CX 向上に繋がる顧客対応を行うために企業が取り組むべきポイントについて掘り下げていきます。

基調講演として、「世界最先端のマーケティング 顧客とつながる企業のチャネルシフト戦略」をはじめ、オムニチャネルやマーケティングに関する多くの著書を持つ奥谷 孝司氏より、デジタル時代にふさわしい顧客へのアプローチ手法について語っていただきます。

また、RightTouch の代表取締役 野村 修平氏より、Web サイト上で顧客がつかずいてしまうポイントを可視化し、FAQ 提示などのリアルタイムサポートを行う「KARTE RightSupport」の紹介を通じ、Web サイトの導線を改善するサポート手法や事例を取り上げます。ベルシステム 24 からは、多種多様な企業の CX 改善に尽力してきたソリューション推進本部 ソリューションセールス部 部長 野瀬 裕より、オンラインのカスタマーサポートが上手くいかない理由、自己解決率を上げ CX を改善するためにコンタクトセンターにおいて取り組むべきことについてお伝えします。

後半のパネルディスカッションパートでは、ベルシステム 24 野瀬のファシリテーターのもと、登壇者 2 名がパネリストとなり、顧客の視点から考えるデジタルチャネルや戦略策定における重要なポイントなど、各社の立場から具体的な事例を交えてお話しします。

■対象となる方

- ・CX の重要性は理解しているが、具体的な取り組み方法が分からない
- ・Web 上でのカスタマーサポートを強化し、顧客満足度を上げたい
- ・自社の Web サイトを改善したいが、何から手を付ければ良いか分からない

■セミナー概要

- ・日時：2023 年 6 月 13 日（火）14:00～15:00
- ・会場：オンライン開催（Zoom 予定）
- ・参加費：無料
- ・申込先 URL：

https://info.bell24.co.jp/l/966493/2023-05-14/4282j?utm_source=release&utm_medium=press

| 内容 |
|---|
| 第1部 基調講演「デジタル時代にふさわしい顧客へのアプローチとは」 奥谷 孝司氏（オイシックス・ラ・大地株式会社 専門役員 COCO/株式会社顧客時間 共同 CEO 取締役） ・多様化する企業から顧客へのアプローチ手段 ・顧客接点を活用し、ビジネスチャンスを拡大する方法 |
| 第2部 セッション1「CXを実現するとは」 野瀬 裕（株式会社ベルシステム24 ソリューション推進本部 ソリューションセールス部 部長） ・Webサイト上でのカスタマーサポートが上手くいかない理由 ・コンタクトセンターにおけるCX改善は具体的に何をすべきか |

第3部 セッション2「KARTE RightSupportを活用し、問い合わせ前からはじめるカスタマーサポートとは」

野村 修平氏（株式会社RightTouch 代表取締役）

- ・ KARTE RightSupportのご紹介
- ・ KARTE RightSupportを活用した成功事例

第4部 パネルディスカッション

■登壇者について

奥谷 孝司氏（オイシックス・ラ・大地株式会社 専門役員 COCO／株式会社顧客時間 共同 CEO 取締役）

1997年良品計画入社。新商品の開発、「MUJI passport」など様々なプロジェクトを手掛ける。現在はオイシックス・ラ・大地株式会社の専門役員 COCO、株式会社顧客時間の共同 CEO 取締役を務める。主な著書『世界最先端のマーケティング 顧客とつながる企業のチャネルシフト戦略』

野村 修平氏（株式会社 RightTouch 代表取締役）

Works Applications にて、Senior Vice President として大手企業向けセールスチームの統轄・カスタマーセールスチームの立ち上げ。北米事業の立ち上げを副社長で経験、アメリカのデジタルマーケティングの進歩を目の当たりにし、日本に帰国と共に、2018年12月よりプレイド参画。大手クライアントのセールスチームリーダーの後、RightTouch の創業。ビジネス全般をリード。

野瀬 裕（株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部 ソリューションセールス部 部長）

2002年入社後、幅広い業界で営業責任者を経験。その後新規事業開発に従事。イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所を経て、現在はコンタクトセンターのDXを推進するソリューション企画推進部、セールス部門の責任者を務める。

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

1982年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「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、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

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