

「コールセンターとAI活用の現状・課題」(1)

近年、人工知能の研究は目覚ましく、大手IT事業者がそれぞれに独自の技術を発表しています。人工知能は人間の仕事を代行できると大きな期待が寄せられ、多くの仕事が近い将来人工知能に代わるとい人もいます。コールセンターにおいては、対象が人間であることから代りが難しいとされていますが、クレーム処理などでオペレーターのストレスが大きく、離職率が極めて高く、常に人材難が課題となるなか、人工知能やロボットなどによるコールセンター向け支援システムの必要性も叫ばれているのが現状です。そこで今回のセミナーでは2回シリーズでコールセンターの支援システムや人工知能の活用に関する取り組みを、先進各社から報告いただくことにします。

(第2回は5月18日(木)を予定) コールセンター事業者、システム構築会社、金融機関などユーザー企業等々、多くの皆様のご参加を期待いたします。

=====

開催日時：2017年4月20日(木) 13:30~17:00 会場：中央大学駿河台記念館 580号室

=====

1. 13:30-14:30

「コールセンターの市場動向とAI活用のトレンド」

①コールセンター導入企業の運用実態と課題 (三菱総研・自主アンケート調査結果分析)

②AIの技術動向とコールセンターにおける活用トレンド

・AI技術全般の動向 ・コールセンターでのAI活用トレンド ・将来像

講師：三菱総合研究所 経営コンサルティング事業本部

経営戦略グループ グループリーダー 主席研究員 山本 泰史 氏

経営戦略グループ 主任研究員 大山 元 氏

2. 14:40-15:40

「AIがもたらすコンタクトセンターの大変革」

株式会社ベルシステム24 テクノロジーマーケティング部 部長 山中洋平 氏

3. 15:50-16:50

「ITベンダーが本音で語る、AI、IoT時代のコンタクトセンター」

講師：NEC スマートネットワーク事業部 事業主幹 大庭正裕 氏

17:00 終了

=====

会費：一般 ¥26,000、関連会員 ¥23,400 (いずれも消費税別)

=====

お申込要項・・・(抜粋)

◇申し込み受領後すぐにご請求書を郵送します。「参加証」は原則 e-mailにて開催1週間前までにお送りしますので、**メールアドレスは忘れず**にご記入ください。

◇ お申込・お問い合わせ 事務局 (株) ビジネスインテリジェンスネットワーク (BINET)

電話 03-5605-0875 FAX 03-5674-7322

◇ WEB上からも簡単にお申込が可能です。またセミナー詳細、要項等を必ずご確認ください。

<https://www.binet.co.jp/event/event.html#t02>

事務局宛 (FAX 5674-7322) セミナー 申込書

BINET戦略セミナー170426 (4/20) に _____ 名 申し込みます。

	参加者氏名	所属・役職
ご参加される方	1)	
	2)	
貴社名		
ご連絡先住所 書類送付先	〒	TEL
	1)	FAX
	2)	E-mail

備考：