

## 8月4日オンラインセミナー開催「コンタクトリーズン分析が最大のカギ！」 ～ユーザー視点で見るエフォートレスなカスタマーサポート実現のポイント～

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、2020年8月4日にオンラインセミナーを開催いたします。

ウィズコロナ期において、お客さまがコンタクトセンター（カスタマーサポート）に求めるコミュニケーション手段は一層多様化しています。セミナーでは、コンタクトリーズン分析をもとに、お客さまが望む問題解決方法と自社のカスタマーサポートのギャップを可視化し、エフォートレスなサポートを実現するためのポイントを事例とともに紹介します。



＜オンラインセミナー申込:<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/325>>

当社最新の調査では、Web 等での自己解決ニーズをもつお客さまが全体の 42.8%いらっしゃいました。お客さまニーズの多様化が進む今、業種業態やサポートする商材によってさまざまなお客さまニーズを把握して、カスタマーサポートの適正化に取り組むことが、CS・CX 向上と業務効率化につながります。

本セミナーでは、多くの大手企業様に提供する BPO・コンタクトセンターのコンサルティングを担当し、コンタクトリーズン分析に基づく運用改善を提案、具現化している当社 企画本部 コンサルティング部が、事例を交えてポイントをご紹介します。

### ■ オンラインセミナー概要

- 日 時 8月4日（火）16時～16時50分
- 参加方法 参加形式：オンライン（参加申込 <https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/325>）  
\* 参加申込をいただいたお客さまに、視聴方法をメールでお送りします。  
\* 参加費無料
- テーマ **コンタクトリーズン分析が最大のカギ！**  
**ユーザー視点で見るエフォートレスなカスタマーサポート実現のポイント**
- プログラム ●16:00-16:10「ユーザー視点でみるエフォートレスなサポートとは」  
●16:10-16:40「事例から見るカスタマーサポート最適化のポイント」  
株式会社 KDDI エボルバ 企画本部 コンサルティング部 副部長 田村 敏紀  
●16:40-16:50 質疑応答
- 定 員 100名

「FAQ を拡充したけれど利用率が上がらない」、「FAQ やチャットボットの解決率を上げたい」、「Web コンテンツを見直したい！改善したい！」という課題をお持ちのカスタマーサポートを担当していらっしゃる方必見のセミナーです。皆さまのご参加、ご視聴をお待ちしております。

## ■ 講演者 田村 敏紀の3行プロフィール



1. 2005年にKDDIエボルバに入社、これまでに1,000席規模のセンターマネジメント等を実施
2. 2018年よりKDDIエボルバ初のデジタル専門部隊を立ち上げ、AI・RPAのアセスメントから導入構築を牽引
3. 休日は料理、マラソン、キャンプ等、デジタルとは無縁のナチュラル志向！

<オンラインセミナー申込:<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/325>>

### ◎注釈

- ・一部の同業他社様からのお申込みは、お断りをさせていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。
- ・当日の配信内容の録画や録音はご遠慮ください。
- ・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

#### 【報道関係者様からのお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ  
広報窓口  
TEL : 03-5326-6462  
E-mail : [adv@k-evolva.com](mailto:adv@k-evolva.com)

#### 【イベント・サービスに関するお問合せ先】

株式会社 KDDI エボルバ  
法人お問合せ窓口  
TEL : 0120-926-736 (平日 9:00-17:30)  
お問合せ : <https://www.k-evolva.com/bpoform/>