

コンタクトセンター導入・運用の悩み、全て聞きます！

コンタクトセンター運営 『はじめの一步』セミナーを開催

クラウド型 CTI※・コールセンターシステム『BIZTEL コールセンター』を提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治）は、来る 2014 年 1 月 23 日（木）に、コンタクトセンターの構築・運用の不安や課題の解決を目的とした導入・運用支援セミナーを開催いたします。

商品・サービスの多様化や年々短くなる商品サイクル、そしてソーシャルネットワークの台頭など、市場の主役が商品から消費者に変化しつつある中、顧客との密接な関係を構築・維持するためのビジネス基盤として『コンタクトセンター』を導入する企業が増加しています。低コストで運用も容易なクラウド型システムの登場により、より手軽にコンタクトセンターの構築が行えるようになったことも増加に拍車をかけていると考えられます。しかし、初めてコンタクトセンターを運営するという企業も多いため、経験やノウハウの不足が導入・運用におけるハードルのひとつになっています。

本セミナーでは、コンタクトセンター導入・運用のコンサルティングで数多くの実績を持つ株式会社ブランニューデイ代表・池田浩一氏を講師に迎え、コンタクトセンターの構築を検討している企業や運営を改善したい企業に有益な情報やノウハウを提供いたします。クラウド型 CRM のパイオニアである株式会社セールスフォース・ドットコムによるプログラムも用意し、一日で運用からシステムまで幅広い情報が得られるセミナーとなっています。また、来場者から事前に募集した質問に答えるコーナーなども企画しています。

失敗しないコンタクトセンター構築のポイントは、「導入前に、導入後をどれだけイメージできるか」にかかっていると言えますが、そのためには経験や実績が必要です。BIZTEL はクラウド型コールセンターシステム 400 契約超（2013 年 11 月現在）の多彩な導入実績に基づいて企業のコンタクトセンター構築・運営をバックアップします。弊社は今後も、業界における豊富なパートナーシップを活かし、企業と顧客の関係づくりの一助となるさまざまなセミナーを企画してまいります。

※1：Computer Telephony Integration の略。電話とコンピュータシステムを統合する技術。テレフォニー（電話）機能を軸にしたコンタクトセンター用のシステムを CTI と呼ぶことも多い。

■セミナー概要

日時 : 2014 年 1 月 23 日 (木) 14:00 ～ 17:00 (受付開始 : 13:30)
会場 : 株式会社リンク (東京都港区赤坂 7-3-37 カナダ大使館ビル 1 階)
定員 : 24 名 (先着順)
参加費 : 無料
主催 : 株式会社リンク

■プログラム

14:00～14:20 はじめに ～ コンタクトセンター運営の“今”とこれからのトレンド ～
14:20～15:00 お客様との対話は商売繁盛の KPI ～運用時に失敗しない為の心得～
(株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田浩一)
15:00～15:10 休憩
15:10～15:50 タイトル未定 ※近日中にウェブサイトにて公開いたします。
(株式会社セールスフォース・ドットコム)
15:50～16:30 事例にみるクラウド型コールセンターシステムの活用方法
(株式会社リンク 事業企画チーム マネージャー 高原陽一)
16:30～16:45 ご質問回答コーナー・質疑応答
16:45～17:00 おわりに・個別相談会

【講師略歴】

株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田浩一氏

大手テレマ会社に 14 年勤務。日本初のテレバン・ネットバンク立上げ外資プロジェクトへの参加、大型センター開設責任者等を経験。オペレータから責任者まで、研修やコンサル等で 300 社以上の実績をもつ。平成 19 年に株式会社ブランニューデイを設立し、業種内容問わず幅広く活躍中。

※セミナーの詳細、申込については <http://biztel.jp/event/> でご確認ください。

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTEL は、クラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。最短 5 営業日でコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、スマートフォン・PHS の内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・クラウド型テレフォニーサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009 年からは農系事業にも取り組んでおり、2010 年 2 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「中洞牧場」および同牧場の直営店を運営しています。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先
株式会社リンク 担当：倉持 TEL：03-4570-8694 / FAX：03-6867-0216 Eメール： pr@biztel.jp