

## <第46回 DM フォーラムのご案内>

協力媒体: インタラクティブ・マーケティングまとめサイト <https://im-press.jp/>

# AI 導入とコールセンターのプロフィットセンター化

コールセンターはコストセンターではなく、プロフィットセンターであるべき、と言われるようになってもう大分経ちますが、実際にどれだけの企業が「プロフィットセンターとしてのコールセンター」を実現できているのでしょうか?よく聞く、「AI 導入により業務効率化が進めば、必要最低限のコミュニケーターでの運用が可能となり・・・」というだけでは、依然、コストセンターとしての発想です。AI 導入によって、コールセンターで人とデータがいかに協働できるか、そしてそれによって顧客に「追加的な」価値と満足を提供し、企業にも「追加的な」利益をもたらすプロフィットセンターとしてのコールセンターの在り方について、ゲストスピーカーをお招きして参加者の皆さんと考えます。

## 第一部講演<13:50~14:45>

### 「AI と〇〇〇で実現するコールセンターのブレイクスルー」

スマホ、SNS 全盛の時代に、コールセンターの必要性や重要度はむしろ増えています。顧客や市場を知るアンテナとしてのコールセンターにもいっそう目が注がれています。しかし、プロフィットセンターとしての価値を磨く以前に、予算、人材、サービスレベルなどの課題に苦しむコールセンターもあとを絶ちません。スマホへの最適化を進める中で AI を使いこなすことによってコールセンターのブレイクスルーを実現できる。その展望と方法論を語ります。



#### 講師紹介

武藤 弘和 氏

NTT コムウェア株式会社

常勤監査役

1980 年代に NTT でフリーダイヤルのサービス開始の実務責任者としてコールセンターに注目。

以来コールセンター、CRM、インターネットにさまざまな立場から従事。

NTT 西日本のマーケティング部長、NTT ソルコ (現 NTT ネクシア) 社長を経て現職。

## 第二部講演＜14：45～15：40＞

### 「AI×コトバ(合言葉)は” ハンズ・フリー&ストレス・フリー” コンタクトセンターにおける AI 活用」

TV や新聞、雑誌などで連日取り上げられている AI(人工知能)。採用や人材育成などに多くの課題を抱えるコンタクトセンターにおいて、これらの課題解決に AI が有効な一手と目されつつも、その具体的な利用方法についてはあまり取り上げられておりません。そこで本講演では、AI 活用の現状の到達点と課題を整理するとともに、コンタクトセンター業務における具体的な AI の利用例やデモ、技術的なポイントや運用上の要諦を詳説する予定です。



#### 講師紹介

神田 晴彦 氏

株式会社 野村総合研究所

ビッグデータイノベーション推進部

AI ソリューション推進グループマネジャー 上席研究員

入社以来データ・マイニング、VOC 活用、コンタクトセンター変革プロジェクトに従事。現在は AI ソリューション TRAINA によるビジネス変革の推進業務を担当。著書に『ビッグデータ革命』（2012 年）など。日本マーケティング協会、企業情報化協会のコーディネーターも務める。博士(経営学)。

## 第三部パネルディスカッション＜15：50～17：40＞

### 「現場からの声～AI 導入とコールセンターのプロフィットセンター化」

第一部ご講演の武藤氏、第二部ご講演の神田氏のお話を受け、第三部ではコールセンターにおける AI 導入プロジェクトを推進されている株式会社ファンケルの西村氏、加藤氏、株式会社 QVC ジャパンの増川氏をお迎えして、自社の取組み事例についてお話を頂きながら、会場の皆さんとも議論したいと思います。

1. 自社の取組み事例紹介：株式会社ファンケル、株式会社 QVC ジャパン
2. AI 導入はプロフィットセンター化にどう貢献するか
3. AI 時代にコールセンターが目指すべき未来

パネラー：武藤 弘和 氏（第一部講演者）、神田 晴彦 氏（第二部講演者）

西村 和之 氏、加藤 明子 氏（株式会社ファンケル）

増川 俊哉 氏（株式会社 QVC ジャパン）

司会：岩井 信也（日本ダイレクトマーケティング学会事務局）

#### 1. 自社の取組み事例紹介

##### ＜株式会社ファンケル＞

###### 「お客様の疑問をお客様ご自身で解決、お問合せを減らすための AI 導入について」

お客様数とサービス内容の変化によりお客様からのお問合せは増える一方で、対応するオペレーターは高齢化し、新しい人材が採用しにくい状況になっている。そこで、お客様にお問合せするという手間をかけさせずに自己解決していただき、お問合せを削減する目的で、2017年夏にオンライン上の FAQ サイトを見直し、同時にチャットボットを導入。1年が経過し、現状の成果と今後の展望について説明します。

西村 和之 氏

2005年入社以降カスタマーサービスセンターに13年間所属。通信販売フルフィルメント（受注～事務～物流～アフターサービス）業務全般を担当。2017年7月FAQ/チャットボットを導入。現在は事務処理業務の自動化（RPA）導入検討プロジェクトを進行。

加藤 明子 氏

TC・SV業務に従事し電話応対コンクール全国大会で5位入賞経験あり。コンタクトセンター研修部門を立ち上げ、トレーナーとして業務委託先を含め約500名の品質管理と研修に携わる。7年前よりお問合せ窓口で運営業務管理を担当。

## <株式会社 QVC ジャパン>

「”顧客の声分析”を活用した QVC の目指すカスタマーエンゲージメントについて」  
QVC ではコンタクトセンターの応対品質と顧客満足度の向上を目指すべく、コールモニタリングから顧客の声（VOC）の収集・分析までをシームレスに実現する仕組みづくりに努めています。それらが1つのポータル上で完結し、一気通貫でスピーディーに行えるソリューションを導入していますが、どのように実現しているのか、その導入経緯から、会話音声分析に対するアプローチ、QVC の目指すカスタマーエンゲージメントの在り方をお伝えします。

増川 俊哉 氏

携帯キャリア・IT 業界を経て 2015 年に QVC ジャパンに入社。

現在は 2015 年より新設された Customer Experience Manager として CRM/Logger/Speech to Text 等を活用した VOC 分析を担当。

## 【概要】

開催日時：2018年10月16日（火）13：50～17：40

※受付は13：20～

会場：中央大学駿河台記念館 6階 670号室

参加費：2,000円（一般3,000円）

定員：120名

※会員とは、日本ダイレクトマーケティング学会会員およびJADMA会員を指します。

※学会賛助会員は1口（会員口数）につき、1名お申し込みごとに2名まで同伴いただけます。

## 【申し込み方法】

●お申し込みは、①参加者氏名、②所属機関名(会社名)、③Eメールアドレス、④電話番号、⑤会員／一般を明記の上、HPの申し込みフォームまたはFAX、事務局(info@dm-gakkai.jp)までメールでお申し込みください。  
(申し込み先HPアドレス：<http://www.dm-gakkai.jp/event/dmforum.html>)

※学会賛助会員で同伴の場合は、同伴者のフルネームとEメールアドレスをコメント欄にご記載ください。

●参加費は10月15日(月)までにお振込ください。

(振込先:みずほ銀行 新橋支店 (普)1762650/口座名義:ニホンダイレクトマーケティング ガクカイ)

\*お申し込みは先着順となります。定員を超えてご参加頂けない場合は、2、3日以内にこちらからご連絡致します。

\*参加費の振込後は返金できませんのでご了承ください。

## 【会場までの地図】



### 【会場】

東京都千代田区神田駿河台 3-11-5  
中央大学 駿河台記念館 6F 670号室  
TEL 03-3292-3111（記念館事務局）

### 【交通】

- ・JR中央・総武線 御茶ノ水駅（聖橋口）徒歩約3分
- ・東京メトロ丸ノ内線 御茶ノ水駅（1出口）徒歩約6分
- ・東京メトロ千代田線 新御茶ノ水駅（B1出口）徒歩約3分
- ・都営地下鉄新宿線 小川町駅（B5出口）徒歩約5分

### 連絡先:

日本ダイレクトマーケティング学会事務局  
電話：03-5645-2400(平日 9:30～17:30)  
FAX：03-5651-1199  
MAIL：info@dm-gakkai.jp

社名			TEL	
受講者名	氏名	メールアドレス		会員区分(どちらかに○)
				会員 一般
				会員 一般
				会員 一般
【コメント欄】				
参加費の振込予定日：__月__日				

10/16開催 第46回DMフォーラム FAX申し込み用紙：03-5651-1199