

5月26日開催「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2021 春」協賛・登壇 その在宅シフト課題あり！？効果を持続させる在宅運用のコツを徹底解説！

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、株式会社リックテレコム「月刊コールセンター・ジャパン」編集部が主催する「[ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2021 春](#)」に協賛し、オンラインセミナー Day1：5月26日（水）『アフターコロナのマネジメントと経営貢献』の【ソリューションセッション A-1-2】に登壇いたします。



KDDI デジタルデザイン
堀 宣男 様



KDDI エボルバ
鮫島 一裕

- オンラインセミナー Day1：5月26日（水）13:00～14:30
- A-1 ソリューションセッション -2：在宅運用はニューノーマルに～効果を出し続けるポイントとは～

2020年、新型コロナウイルス感染症の拡大によって、事業継続と感染予防・拡大防止策として企業の在宅シフト、デジタルシフトは急速に進みました。一方で、コールセンター・コンタクトセンターにおける在宅化は緊急の一時的な措置とする企業様も多く、ネットワーク回線やシステムの構成、在宅化する業務の振り分け、オペレーションやオペレータ管理など、設備や運営にかかる課題、品質や効率面のパフォーマンス課題を抱えている企業様もいらっしゃいます。

「アフターコロナ」に向けた見通しが依然として不透明な状態の今、事業継続と働き方改革を両立しながら、効率的かつ安定した品質のカスタマーサポートを提供し続けるための見直し・検討が重要です。本セミナーの【ソリューションセッション-2】では、コロナ禍の1年で見えたコールセンター・コンタクトセンターの運営企業様が抱える課題を紐解き、恒常的に運営効果を持続する在宅化についてハード・ソフトの両面からアプローチするコツを KDDI エボルバ 事例・ノウハウも交えて解説いたします。

■登壇セッションプログラム

プログラム日程	2021年5月26日（水）13:00～14:30（Zoom開催） オンラインセミナー Day1 / A-1 / ソリューションセッション-2 BCP だけが狙いでは続かない「中長期的視野」における在宅シフトのあり方
セッションテーマ	在宅運用はニューノーマルに ～効果を出し続けるポイントとは
登壇者	●KDDI デジタルデザイン株式会社 ネットワークソリューション事業部 担当部長 堀 宣男 様 ●KDDI エボルバ 企画本部コンサルティング部 グループリーダー 鮫島 一裕

「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2021 春」お申込み：<http://www.ric.co.jp/ct-japan/nccs2021-2/>

KDDI エボルバに届くさまざまなお悩み、相談の声に、システムから運用まで KDDI グループのソリューションでお応えするノウハウ満載のセッションです。在宅運用を単なるコロナ対策で終わらせず、オペレータの働き方に向き合いながら恒常的に品質・効率効果を出し続けるためのヒントをお持ち帰りいただけます。

「在宅化する業務を管理観点で切り出したらお客さま満足度が低下した」「セキュリティポリシー上、電話対応は在宅シフトでできずにいる」「在宅オペレータの選定や育成、マネジメントに問題があり品質や対応効率下がっている」「在宅オペレーションの長期化で管理者やサポートスタッフの工数・心理負担が大きくなっている」といったお悩みをお持ちの企業様は、ぜひご参加くださいませ。

■「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2021 春」概要

- ・テーマ：『コンタクトセンター首脳会議』2021 アフターコロナの顧客接点、そのあり方を探る
- ・会期：2021年5月26日（水）・27日（木）各日10:30～16:50
- ・定員：各日500名／事前申込制、参加費無料
- ・様式：オンラインセミナー（Zoom）
- ・主催：株式会社リックテレコム 月刊「コールセンタージャパン」編集部

「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2021 春」お申込み

<http://www.ric.co.jp/ct-japan/nccs2021-2/>

以上

- ・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。