

日本ダイレクトマーケティング学会主催 「デジタル顧客接点」オープンセミナー登壇レポート

総合人材サービス、パーソルグループのパーソルキャリア株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：峯尾 太郎、以下パーソルキャリア）のテクノロジー本部 シニアストラテジスト 橋本 紀子が、10月11日（金）に開催された日本ダイレクトマーケティング学会が主催する「デジタル顧客接点」オープンセミナーで、音声データをはじめとする研究内容の発表を行いましたのでお知らせいたします。



※登壇の様子

「デジタル顧客接点」オープンセミナーは、音声データをはじめとしたデータ活用の現状や、企業での活用実例などを紹介する、日本ダイレクトマーケティング学会 デジタル・マーケティング・アナリティクス研究部会が主催する研究発表会です。

電話営業や顧客対応などの音声データは、これまでデータとしての利活用が難しいとされてきました。しかし、近年AIによる自動テキスト化の精度向上などで可視化が進み、幅広い分野での利活用が広がっています。例えば、これらの音声データを使って、顧客の感情分析や顧客が購買行動を起こす可能性を予測し、顧客対応の品質向上や契約の成約率向上などにつなげるといったことも可能になるため、多くの企業から注目を集めています。

当日は、株式会社RevComm CEO 會田 武史氏と、パーソルキャリア 橋本が行った研究の内容について、それぞれが『音声データをはじめとしたデータ活用の現状』、『急激に普及するインサイドセールス～サブスクリプションエコノミーにおける、インサイドセールスの拡大とその本質的な価値とは～』と題して講演しました。

パーソルキャリアは人材業界のリーディングカンパニーとして、今後もデータ活用・分析における研究活動を積極的に行って参ります。また、機械学習やブロックチェーンなど、最新技術を用いた業務効率改善や新規ビジネスの企画を通して、データ活用やテクノロジー推進のさらなる加速を実現させ、労働・雇用の課題解決を目指します。

■登壇者プロフィール



パーソルキャリア株式会社
テクノロジー本部 デジタルテクノロジー統括部
橋本 紀子 (Noriko Hashimoto)

新卒で食品会社研究所に入社し、新商品開発に従事。その後起業・廃業を経験し、2006年SIerに入社。顧客行動やロイヤルティなどの研究・顧客企業の販売戦略や新規事業立案等に従事。2016年より金融機関に出向し、一次産業の経営に関するコンテンツの企画・運用などに幅広く携わる。2019年パーソルキャリアに入社。データ活用・分析における研究に従事。社外では、日本ダイレクトマーケティング学会 デジタル・マーケティング・アナリティクス研究部会、日本マーケティング学会などにも名を連ねる。

■ パーソルキャリア株式会社について < <https://www.persol-career.co.jp/> >

パーソルキャリア株式会社は、パーソルグループの「リクルーティングセグメント」中核会社として、**一人々に「はたらく」を自分のものにする力を**をミッションとし、転職サービス「doda」やハイクラス人材のキャリア戦略プラットフォーム「iX」をはじめとした人材紹介、求人広告、新卒採用支援等のサービスを提供しています。

2017年7月より、株式会社インテリジェンスからパーソルキャリア株式会社へ社名変更。グループの総力をあげて、これまで以上に個人の「はたらく」にフォーカスした社会価値の創出に努め、社会課題に正面から向き合い、すべての「はたらく」が笑顔につながる社会の実現を目指します。

■ 「PERSOL (パーソル)」について < <https://www.persol-group.co.jp/> >

パーソルグループは、「はたらいて、笑おう。」をグループビジョンに、人材派遣サービス「テンプスタッフ」、転職サービス「doda」やアルバイト求人情報サービス「an」、ITアウトソーシングや設計開発など、人と組織にかかわる多様なサービスを展開しています。

また、人材サービスとテクノロジーの融合による、次世代のイノベーション開発にも取り組んでおり、市場価値を見いだす転職サービス「マイダス」、ITイベント情報サイトおよびイベント&コミュニティスペース「TECH PLAY」、オープンイノベーションプラットフォーム「eiicon」、クラウド型モバイルPOSシステム「POS+ (ポスタス)」などのサービスも展開しています。