

2019年1月24日  
りらいあコミュニケーションズ株式会社

一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）主催の  
「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019」のセッションに、モデレーターとして登壇します

りらいあコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 網野 孝、以下りらいあコミュニケーションズ）は、一般社団法人 日本コールセンター協会（所在地：東京都千代田区、会長 下村 芳弘、以下 CCAJ）主催の「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019」のセッションに、モデレーターとして登壇いたします。

#### ■セミナー概要

日時：2019年2月19日(火) 10:30-16:15(セミナー)  
2019年2月20日(水) 10:30-16:15(セミナー) 16:30-18:00(懇親会)  
※弊社セッション日時 2019年2月20日(水) 13:00-14:30  
会場：アーバンネット神田カンファレンス（東京都千代田区内神田 3-6-2）  
定員：各セッション 90名  
主催：一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)  
※お申込み方法等、セミナーの詳細につきましては CCAJ の [Web サイト](#)をご確認ください。

#### ■登壇セッション

セッションタイトル：CCAJ セッション⑤ 『音声とテキストのシームレスオペレーションを実現する』

概要：

コンタクトセンターは音声サービスに加え、有人・無人のチャットサービスに広がり、コグニティブや AI テクノロジーが加わることで、急速にその守備範囲を広げています。また直接的な顧客接点だけでなく、テレコミュニケーション支援という形でも音声とテキストのシームレス化が進んでおり、オペレーション効率の改革や CX 向上への期待が高まっております。

本セッションでは、チャットなどの顧客接点における現場視点の課題や成果、そして今後のテクノロジーの発展を見据えた展望を、ディスカッションします。

【モデレーター】

りらいあコミュニケーションズ株式会社 公共・ライフライン本部  
ライフライン第一事業部 第一サービス室 室長 五十嵐 聡

【スピーカー】

Hmcomm株式会社 営業部 部長 榊原 満 氏  
株式会社 J I M O S マキアレイベル事業部 販促企画チーム マネージャー 山北 絢也 氏

以上

#### 【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

1987年設立の大手 BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国 30ヶ所以上にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で 3 万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援などの顧客接点周辺の BPO サービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証 1 部上場（証券コード：4708）。

【問合せ先】  
広報・IR室 岩本、森下  
03-5351-7200（代表）