

「コンタクトセンターを起点とした DX」

～企業は自ら顧客接点をデザインできているか？～

■ 概要

コロナ禍に伴い対面による顧客接点の運営に制約が生じる中、業種・業態を問わずコンタクトセンターの重要性が高まっている。しかし、これまでその運営をアウトソーシングに頼り切ってきた日本のコールセンターは、米国に大きく遅れを取っている。コンタクトセンターを最大限に生かしてお客さま中心の DX を推進するにはどうしたら良いのか。スカパーのコンタクトセンター子会社社長として自らこの課題解決を率いてきた講師が、豊富な事例を交えてその方法論と将来展望を語る。

<背景にある問題意識>

経営層からの CX 重視へのメッセージは多く発信されているが・・・

- ・そもそも企業は自らの顧客接点に関心を持ち、コンタクトセンターに深くコミットしているか？
- ・コンタクトセンターのミッションとして FCR(first Contact Resolution)=一次対応解決率を上げるためのどんな仕組みとデジタル化(DX)を推進しているか？
- ・企業として数少ないリアルな接点から得られるデータを活用できているか？
- ・究極の問いとして双方向のコミュニケーションを今後どのように構築しようとしているか？

■ 登壇者プロフィール



株式会社 NeoContact 出水 啓一郎氏

民放出身

1990 年 株WOWOW 入社

2003 年 同社 取締役常務

2007 年 株スカパーJSAT 執行役員常務

2009 年 同社 取締役専務

2011 年 株スカパー・カスタマーリレーションズ(SPCC)

代表取締役社長

2011 年から「SPCC 構造改革」に着手

2016 年から「スマートコンタクトセンター・プロジェクト」を推進

2019 年 9 月 デジタルソフトウェア パートナー就任

2021 年 7 月 株式会社 NeoContact 設立 代表取締役

6 社のコンタクトセンター構築をサポート中