

～業務効率・CX・対応品質を同時に叶えるDX戦略～

AIと人が共創する、次世代コンタクトセンターの姿とは？

8月19日(火)13時からオンラインセミナー開催《参加者募集》

産経新聞社(東京都千代田区、社長・近藤哲司)は、セミナー「AIと人が共創する、次世代コンタクトセンターの姿とは？ ～業務効率・CX・対応品質を同時に叶えるDX戦略～」を、8月19日(火)13時からオンラインで開催。参加者を募集します。

電話やチャット、SNSといった多様なチャンネルを通じて顧客と接するコンタクトセンターは、いまや単なる問合せ対応部門ではなく、顧客体験(CX)向上と企業成長のカギを握る戦略拠点としての役割を担っています。そこにAIエージェントの導入が進むことで、スピードと正確さはAIが、判断と感性は人が担う「次世代型コンタクトセンター運営」が今、現実のものとなりつつあります。

本セミナーでは、AIと人の最適な役割分担、業務効率とCX向上の両立、そして顧客情報を営業活動に活かす仕組みづくりなど、次世代コンタクトセンター運営の要点を、現場を牽引する実務家が具体的な事例を交えて解説します。次世代コンタクトセンターの最新事例やソリューションを業界のエキスパートと共に探るこの機会をお見逃しなく。

基調講演は、コンタクトセンターの業務に詳しいイー・パートナーズ代表の谷口修氏が、AIを活用した業務効率化と、顧客体験(CX)を向上させる人による対応の最適なバランスについて解説します。特別講演は、イオンフィナンシャルサービス株式会社ブランディング・CS本部コールデジタル推進部・部長の小松史貴氏が、データ分析基盤の構築やAIサービスの導入など、同社のコンタクトセンター変革戦略について紹介します。このほかコンタクトセンターのDX推進ソリューションを展開する企業が、活用方法や導入事例を紹介します。

※先着500人、参加費無料。詳細・申し込みは下記URLからご確認ください

https://sankei.smtg.jp/public/seminar/view/4060?utm_source=prtmes&utm_medium=pressrelease&utm_campaign=content-text



The banner features a dark blue background with white and light blue text. At the top left is the Sankei Shimbun logo. To its right are three white boxes with blue text: 'オンライン開催', '参加費無料', and '見逃し配信あり'. On the far right, a green box contains the date and time: '8月19日(火) 13:00-16:00'. The main title 'AIと人が共創する、次世代コンタクトセンターの姿とは？' is in large white font, with a subtitle '~業務効率・CX・対応品質を同時に叶えるDX戦略～' below it. Two circular headshots of speakers are shown at the bottom, each with a white box containing their name and affiliation: '谷口修氏' (E-Partners) and '小松史貴氏' (ION Financial Services).

セミナー「AIと人が共創する、次世代コンタクトセンターの姿とは？」

～業務効率・CX・対応品質を同時に叶えるDX戦略～

《基調講演》AIエージェントの時代 ～AIと人の共創時代のコンタクトセンターマネジメント～

谷口修（イー・パートナーズ有限会社・代表取締役）

生成AIの登場でDX化が一段と進むコンタクトセンター。AIエージェントを追求するDXの流れと、人でしか対応できないCXの追求をどのようにバランスをとれば良いのか、最適解を追求するマネジメントに求められるポイントを現場視点と経営視点の両面から解説します。

《特別講演》AIと協働する次世代コンタクトセンター戦略

小松史貴（イオンフィナンシャルサービス株式会社ブランディング・CS本部コールデジタル推進部・部長）

コンタクトセンターのAI活用による次世代変革戦略を実践事例で紹介。自社のデジタルチャネル運用実績を基に、データ分析基盤の構築、段階的AI導入、デジタル格差解消への取り組み、そして量子コンピューター時代など業界の未来課題まで、AI協働型の包括的なロードマップを具体的な成果とともに解説します。

《協賛社講演》株式会社Helpfeel / 株式会社RightTouch / 株式会社バルシステム24 /
株式会社PKSHA Technology / NTTテクノクロス株式会社

【日時】

2025年8月19日(火)13:00～16:00(予定)

※オンラインセミナーの進行により、終了時間が前後する場合がございます

【定員】500名 ※先着順、参加費無料

【詳細・申し込み】

https://sankei.smarkt.jp/public/seminar/view/4060?utm_source=prtmes&utm_medium=pressrelease&utm_campaign=content-text

【締め切り】2025年8月19日(火)13:00まで

【主催】産経新聞社

【協賛】株式会社Helpfeel / 株式会社RightTouch /
株式会社バルシステム24 / 株式会社PKSHA Technology /
NTTテクノクロス株式会社



【詳細・申し込み】

【お問い合わせ】

産経新聞DXセミナー事務局

メール：ml.digitalsales@sankei.co.jp