

NTT ビズリンク×フュートレック 共同開催セミナー 「コールセンター最新ソリューションと特定通話テキスト化 を用いた顧客満足度向上の手法について」

【開催日】 2016 年 10 月 14 日（金） 15:00～17:00

株式会社フュートレック（以下、フュートレック）とエヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社（以下、NTT ビズリンク）は、2016 年 10 月 14 日（金）に「コールセンター最新ソリューションと特定通話テキスト化による顧客満足度向上手法について」と題した無料セミナーを開催いたします。

コールセンターの市場規模は、クラウドサービスの拡大などから、今後も一定以上の成長が想定され 2017 年度には 4,860 億円に達すると予測されています^{※1}。

本セミナーでは、フュートレックと NTT ビズリンクが提供するコールセンターに向けたサービスの詳細をお伝えするとともに、これらを組み合わせることで実現できる顧客満足度向上への可能性をご紹介します。

ぜひ、ご参加ください。

フュートレックでは、2016 年 7 月よりコールセンターの通話音声など、社外への依頼が難しい機密情報のテキスト化に特化した書き起こしサービス「VoiShredder（ボイシュレッター）」の提供を開始しました。独自の音声シュレッター技術で、外部に書き起こしを委託する際の機密保持を保証します。

<従来の通話音声のテキスト化について、お客様の課題>

- ・音声認識の導入を検討したが、コスト面がネックで導入できなかった。
 - ・機密保持の観点から社員が自分たちで書き起こしを行っているが、時間がかかり負担が大きい。
 - ・テキスト化して効率よく内容を把握、社内展開したい音声があるが、テキスト化できないままである。
- このようなお客様の課題を解決するサービスです。

一方、NTT ビズリンクのコールセンターソリューションでは、2 席から大規模センターまで対応可能かつ、高機能なクラウド CTI である「ビズリンククラウド CTI」を提供しています。ビズリンククラウド CTI は、全通話録音、SMS 機能、IVR 機能、チャット支援機能など多彩な機能を持ち、カスタマイズも柔軟に対応可能です。また構成については IP 電話構成はもちろん、現在ご利用中のビジネスフォンや PBX の利用を継続したままでクラウド CTI を利用する構成にすることも可能です。クラウド CTI の導入のコールセンター様では、多くの顧客満足度向上の事例が誕生しています。

※1：株式会社矢野経済研究所：コールセンター（テレマーケティング）市場・コンタクトセンター/CRM ソリューション市場に関する調査結果 2015

開催概要

日 程	2016年10月14日(金)
時 間	15:00~17:00(14:30受付開始)
場 所	住友不動産後楽園ビル12階(東京都文京区小石川1丁目4番1号) NTT ビズリンク会議室 東京メトロ南北線「後楽園駅」8番出口より徒歩1分 東京メトロ丸の内線「後楽園駅」4b出口より徒歩5分 都営三田線・大江戸線「春日駅」A4・A5出口より徒歩1分
地 図	https://www.nttbiz.com/company/access_map.html ※NTT ビズリンク本社と同じビルになります
主 催	株式会社フュートレック、エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社
定 員	40名
受講料	無料(事前登録制)(お申込みが多数の場合は抽選とさせていただきます)
お申込み	https://fuetrek.visionary.jp/v/?VID=user.enquete.Index&OP=top&EID=19087020537
締 切 日	10月13日(木)17時まで
注 意	※法人様対象のセミナーのため、個人でのお申し込みは受け付けておりません。 ※主催企業と事業が競合する企業からのお申し込みは、お断りする場合があります。 ※当日セミナーの様子を撮影させていただく場合がございます。

セミナープログラム

14:30~	受付開始
15:00~15:05(5分)	開会のご挨拶
15:05~15:45(40分)	高機能クラウドCTI「ビズリンククラウドCTI」概要と導入事例のご紹介
15:45~16:20(35分)	全く新しい通話音声テキスト化サービス「VoiShredder」のご紹介
16:20~16:30(10分)	質疑応答とアンケートご記入
16:30~	個別相談会(ご希望の方のみ)

※ 予告なくセミナータイトル、プログラム内容が変更される場合がございます。あらかじめご了承ください。
※ 記載されている製品/サービス名称、社名、ロゴマークなどは該当する各社の商標または登録商標です。

○本セミナーに関するお問い合わせ先
エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社
データセンタ事業部 第二営業部 市川・新美
TEL 03-6381-2730 Email ccs@nttbiz.com