

コールセンターやカスタマーサービスを取り巻く環境は、常に変化しています。とくにコロナ禍においては消費行動が激変すると同時に、過去に類を見ない深刻な人手不足という課題も浮上しました。顧客対応を担うセンターの現場ではその対応に追われているのが現状です。

今年の基調講演では、こうした現状を踏まえ、「人材育成と組織作り」「AIによる顧客接点革命」をテーマに、プロフェッショナルによる解説を試みます。オンラインセミナーでは体験できない、臨場感のあるお話をぜひ聴講ください。

11月10日(木)9:10 ~ 10:00

「声」で伝える“心づかい”とおもてなし
全顧客接点で活かせる「人材育成と組織作り」のヒント
筑波大学客員教授（元JAL客室乗務員）江上いずみ氏

