

OKWave×インターコム共催セミナー 『CS向上とコスト削減を両立！ テクニカルサポートセンターレベルアップの特効薬』

セミナーへの皆様のご来場、誠にありがとうございました。
おかげさまで、好評のうちにセミナーを終了することができました。

セミナーの様子



当日は大勢のお客様にご参加いただきました。

開催概要

日時	2012年9月13日（木） 16：00～19：00
会場	東京都渋谷区恵比寿1-19-15ウノサワ東急ビル5階 株式会社オウケイウェイヴ デセミナールーム (JR山手線/埼京線/湘南新宿ライン恵比寿駅東口より徒歩3分、東京メトロ日比谷線恵比寿駅より徒歩5分) 地図
参加	無料（事前登録制）
定員	100名（先着順） - 顧客サポート改善を検討されているご担当者様 - テクニカルサポートにおいて業務フローの最適化・コストの最適化を検討しているご担当者様など

	※お席に限りがありますので、お申し込みは1社2名様までとさせていただきます。 ※競合商品をお取り扱いされている企業様については、入場をお断りする場合がございます。予めご了承くださいませ。
セミナー概要	近年、IT製品におけるコモディティ化が進んでおり、各社のスペックが横並びになっていると言われています。 お客様が実際に製品を使いこなし、満足したという経験をしてもらうことの重要度が高まっている一方、競合各社との価格競争もある中で、サービスへ投資できるコストには限りがあります。 そのような厳しい経営環境の中では、FAQをはじめとするセルフサービス、リモートサポートといったオペレーターのツールを最大限に活用し、限られた工数の中で、顧客満足度を最大化、製品自体の差別化に寄与するテクニカルサポートを構築する必要があります。 本セミナーでは、実際にテクニカルサポートの改善を検討されているお客様を対象に、テクニカルサポートにおけるマルチチャネル化のポイントについて各社の事例を交えながら解説いたします。 講演は、最新のサポート業界情報や、著書、調査レポートなどを提供している、米国発、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体、HDI(ヘルプデスク協会)のメンバーによる講師を招いて、米国のテクニカルサポートのトレンドについて解説致します。

セミナープログラム

内容	
15 : 45～16 : 00	受付
第1部 16 : 00～16 : 40	テクニカルサポートのトレンドについて ～アメリカのサポート業界動向調査より～ 【講演】 HDI-Japan 問合せ窓口格付け調査専門審査員、HDI認定サポートポータルスペシャリスト 高橋 伸之 氏 【内容】 ● 米HDI調査に見るテクニカルサポートにおけるマルチチャネル化の重要性
第2部 16 : 50～17 : 20	サポートCSで差をつける！クラウド型 リモートサポートの成功事例 【講演】 株式会社インターコム 【内容】 ● クラウド型リモートサポート導入のポイントと事例 ● CS最優先を徹底して効果を上げた東芝様の事例 ● 遠方顧客へのサービスを向上させたOBC様の事例
第3部 17 : 20～17 : 50	コスト削減と業務効率化を両立！自己解決型Webサポートの成功事例 【講演】 株式会社オウケイウェイヴ 【内容】 ● 3年間でアンサーリング業務の平均回答日数を5分の1に短縮させた沖電気工業様の事例 ● 問い合わせ対応のナレッジ蓄積とFAQの有効活用を実現した各事例
第4部 18 : 00～19 : 00	ラウンドテーブルディスカッション ラウンドテーブルディスカッションでは、「サポート業務の改善」「CS向上とコスト削減の両立」をテーマとした参加者によるディスカッションを行います。ラウンドテーブルは参加するあなたが主役です。自分の抱える問題を他の人とのコミュニケーションを通じてその解決策を共有します。

※無料相談会は、セミナー終了後を予定しています (ご希望の方のみ)
※セミナーの内容に関しましては、予告なく変更となる場合がありますので予めご了承ください。

お問い合わせ

株式会社インターコム 営業部
TEL : 03-3839-6307

