

働き方改革 コールセンターの深刻な人手不足を解消 ～ AIで変わる 未来のコールセンターの描き方～ 特別講師の登壇 オンラインセミナー開催

SEMINAR INFORMATION

8/20 Thu
14:00～16:00

WEB開催限定
100名
無料

CORECON C 倶楽部

「AIで変わるコールセンター」
～未来のコールセンターの描き方～

第一部：テキストマイニング活用
企業と顧客をエンゲージメントする戦略的分析

第二部：AI×気持ち、もっと愛される、
誰からも近い存在であるAIの育て方

日時：2020年8月20日（木）
時間：14：00～16：00
参加方法：Web開催（限定100名）

登壇者：

第一部 国立大学法人筑波大学ビジネスサイエンス系 教授
津田 和彦

第二部 徳島大学 名誉教授/株式会社言語理解研究所 CEO
青江 順一

コールセンターシステムを月額料金制のクラウド型で提供している株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄）は、コールセンター業界に精通したコンサルタントが集う「CORECON 倶楽部」において、2020年8月20日（木）14時よりWeb開催によるオンラインセミナーを開催いたします。本セミナーでは、筑波大学において自然言語理解等を研究分野とする津田教授と、AI（人工知能）による自然言語理解処理を実現させる「株式会社言語理解研究所」の代表取締役社長であり、徳島大学名誉教授である青江教授を特別講師に招き、コールセンターのAI化や自動化、未来のコールセンターのあり方について説明いたします。

※CORECON 倶楽部とは、「コールセンター・コンサルタントの基準を作る」を理念に掲げ、コールセンター自体の付加価値向上に貢献するためのコミュニティとして2018年に(株)コラボスが設立した倶楽部です。敏腕コンサルタント等が集まり、コールセンター市場でNo1のノウハウや知識、スキルを共有し、勉強会や交流会、定期的なセミナーを開催しています。

■ コールセンター業界を取り巻く環境

少子高齢化に伴う労働人口不足問題は、コールセンター業界では特に深刻で、「お金をかけて採用してもすぐにやめてしまう」、「採用募集をかけてもなかなか人が集まらない」といった離職及び採用難等の

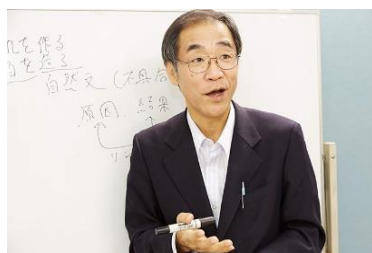
問題を常に抱えています。加えて、昨今では、働き方改革や新型コロナウイルス感染拡大の影響による労働時間の短縮、リモートワークの推進により、コールセンターも変革を求められており、最新技術であるIoT、ロボット(RPA等)、AI(人工知能)といった技術を取り入れ、自動化、効率化のコールセンターへ変わりつつあります。

しかし、すぐにロボットに人間の代わりが務まるわけではなく、ロボットに自動的に学習させるためのFAQや資料の作成に費やす手間、ツール導入等のコストの課題もあります。

本セミナーでは、「なぜコールセンターのAI化がスムーズに進まないのか」「AIを活用したコールセンターを作るには、まず何をすればいいのか」「AIを活用してコールセンターでどんなことができるのか」等の論点から解説いたします。コールセンターのAI化や自動化をご検討されている方、未来のコールセンターのあり方にご興味がある方は、是非本セミナーにご参加ください。

■ 講師紹介

第一部 : テキストマイニング活用、企業と顧客をエンゲージメントする戦略的分析



津田 和彦 (つだ かずひこ)

国立大学法人 筑波大学 ビジネスサイエンス系 教授

研究分野は、自然言語理解／情報検索／ソフトウェア工学／データ構造とアルゴリズム。研究課題には、「多言語口コミ情報の分析による顧客ニーズ抽出・学習アルゴリズムの開発と応用」、「情報共有システムに関する研究」、「顧客志向解析に関する研究」、「インターネットにおける発信情報の意図理解システムに関する研究」等があります。

第二部 : AI×気持ち、もっと愛される、誰からも近い存在である AI の育て方



青江 順一 (あおえ じゅんいち)

徳島大学 名誉教授 株式会社言語理解研究所 代表取締役 CEO

株式会社言語理解研究所では、最先端の自然言語理解技術と機械学習を融合することで、大量の学習データを準備することなく、感性感情理解・意図理解・対話理解・要約・分類などの多種多様な機能を有する高精度 AI を実現させることができます。また、40年以上にわたり商用化で鍛えられた大規模言語知識と最先端アルゴリズムは、国内外の大手企業に多数の最先端 AI 技術として導入され、高い評価を受けています。

■ 開催概要

セミナー名 : 「AIで変わるコールセンター」～未来のコールセンターの描き方～

開催日程 : 2020年8月20日(木) 14:00～16:00

参加方法 : オンライン 100名様限定 (お申込み頂いたメールアドレス宛にセミナーURLをお送りいたします)

参加費用 : 無料

主催 : CORECON 倶楽部
共催 : 株式会社言語理解研究所、国立大学法人 筑波大学
セミナー詳細 : <https://www.corecon.biz/>

※コロナウイルスの影響等により、お申し込み後にやむなく内容変更や実施の延期をする場合があります。その際はお申し込み時に登録いただいたメール宛にご連絡いたします。

※本セミナーは、法人のお客様を対象としております。個人のお客様や同業他社のお申し込みはお断りさせていただきますので予めご了承ください。

■お申し込み方法

下記の URL より詳細をご確認の上、お申し込みください。

<https://form.k3r.jp/collabos/ai0820>

※お申し込みいただいたメールアドレス宛に、参加方法の詳細等をご案内いたします。

※申し込み受付期限は、8月20日14:00までとさせていただきます。

＜株式会社コラボス 会社概要＞ (<https://www.collabos.com/>)

本 社 : 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F

電話番号 : 03-5623-3391

設 立 : 2001 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

株式上場 : 東証マザーズ (証券コード : 3908)

資本金 : 324 百万円 (2020 年 3 月 31 日時点)

売上高 : 2,019 百万円 (2020 年 3 月期)

従業員数 : 62 名 (2020 年 3 月 31 日時点)

事業内容 : 当社は、コールセンターシステムを日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。現在まで約 750 拠点の導入実績があります。(電気通信事業者 : 届出番号 A-13-5032)

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当 : 多田 (ただ)
電話 : 03-5623-3473 FAX : 03-5608-3281
メール : ir@collabos.com