

CRM コンサルタントが教える！ 「貴社が本当に取得すべき KPI とは！？」 9月7日オンラインセミナー開催

コールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、月額制のクラウド型で提供している株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、以下「当社」）は、カスタマーサービス領域における業務改善コンサルティングに強みを持つ株式会社ホライゾン BPC（本社：東京都港区、代表取締役：堀 雄一）との共催にて、コンタクトセンターのミッションを再認識し適切な KGI・KPI の設定方法について解説する無料オンラインセミナー「貴社が本当に取得すべき KPI とは！？」を 2023 年 9 月 7 日（木）15 時 00 分より開催いたします。



The banner features a portrait of a man in a suit on the left. The background is a gradient of purple and blue. Text is overlaid in white and black boxes.

Guest

株式会社コラボス開催オンラインセミナー
CRM コンサルタント
『堀雄一氏』が教える！

貴社が本当に取得すべき
KPI とは!?

株式会社ホライゾンBPC
堀雄一氏

参加
無料

2023.09.07[木]
15:00-15:30

■ 背景

EC サイトの利用増加やコミュニケーションツールの多様化により、コンタクトセンターを取り巻く環境はチャットや SNS 等を活用したマルチチャネル化が進んでおり、企業の窓口であるコンタクトセンターには幅広く質の高い対応が求められるようになりました。

コンタクトセンターは、顧客との重要なタッチポイントであり、顧客満足度や企業価値の向上において、KPI の設定は必要不可欠になります。しかしながら、この KPI が正しく設定されず、望んだ成果を

実現できていない企業も少なくありません。

本セミナーでは、CRM コンサルタントとして多数の実績を持つ堀 雄一氏をお迎えし、「企業におけるコンタクトセンターの立ち位置の再認識」「正しい KPI の設定方法」などのテーマについて、コンタクトセンター管理者の皆様にはわかりやすく解説いたします。

また、当社からは、2023 年 8 月 1 日にリリースした音声認識、自動要約、スマホ対応、完全冗長構成等の機能搭載、AI 技術を活用しコールセンターの受発信業務の効率化や品質向上を実現する AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM」についてもご紹介いたします。

■セミナー概要

テ ー マ CRM コンサルタントが教える！「貴社が本当に取得すべき KPI とは！？」

開 催 方 法 Zoom ウェビナーにて開催

開 催 日 程 2023 年 9 月 7 日（木）15：00～15：30

参 加 費 用 無料

参 加 方 法 セミナーを視聴するには 事前にお申込みフォームよりご登録下さい

お申込みいただいた際のメールアドレス宛に後日セミナーの URL をお送りします

お申込みフォーム <https://form.k3r.jp/collabos/KPI20230907>

主 催 株式会社コラボス、株式会社ホライゾン BPC

■登壇者について

【堀 雄一（ほり ゆういち）】

1996 年にアシスタンス会社に入社。オペレーション管理の後、業務システムの企画や海外拠点の統廃合等、様々な社内プロジェクトに携わる。2002 年 4 月にフリーランスのコンサルタントとして独立。通信事業者、自動車メーカー、通信販売、保険業界など、多業種のコンサルティング・プロジェクトに参画。2006 年 7 月にホライゾン BPC を設立。コンタクトセンターの業務改善プロジェクトを数多く手掛けている。



■コラボス提供サービス

【 VLOOM 】

当社が 20 年以上のノウハウを活かして自社開発したロケーションフリーで利用できる多機能なクラウド型 CTI コールセンターシステムです。コールセンターに必要な基本機能の標準搭載に加え、音声認識機能やスマートフォン連携機能等を低コストかつ短納期でご利用いただけます。

詳細：<https://collabos-service.jp/service/pbx/vloom/>

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

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：当社は企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、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。300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、これまで約 1,000 拠点の導入実績があり、常時 11,000 席以上が稼働しています。（電気通信事業者：届出番号 A-13-5032）

【株式会社ホライゾン BPC 会社概要】 (<https://www.horizonbpc.com>)

本 社：東京都港区海岸 1 丁目 2 - 3 汐留芝離宮ビルディング 21 階

設 立：2006 年

代 表 者：代表取締役 堀 雄一

事業内容：カスタマーサービス領域における業務改善コンサルティングや、システム導入における各種プロジェクトマネジメント支援、P マークや ISMS 等の情報セキュリティ認証取得支援を事業の柱としている。

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当 舘田（たてだ）

メール：ir@collabos.com