

〈セミナーのご案内〉



ナレッジマネジメント推進担当者が語る！！ コンタクトセンター・ヘルプデスク 生産性向上のカギを握る 「ナレッジ活用」最前線

■開催日

第1回 2019年12月5日(木)

第2回 2020年1月15日(水)

■共通

時間 14:00～16:00 (受付開始 13:30)

定員 各回 50名

参加費：無料

会場 アクセラテクノロジー株式会社 セミナールーム

(東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー 13F)

第1回:2019年12月5日(木)開催

「情報の体系化」による生産性・品質向上への取り組み 東京海上アシスタンス株式会社

当社は保険商品というその事業の特性ゆえ、緊急性が高く且つ非常に多くの情報を必要とする業務を行っております。そうした環境は、第一線のオペレーターはもちろん、サポートする立場であるSVの業務の負担も高まります。膨大な業務情報を整理し、それをシンプルに取得できることこそが、個人差の極小化・生産性向上など求められる品質確保への近道であるとして「情報の体系化」に取り組んできた当社が、「オペレーターが利用するFAQ」と「多量の情報を取り扱うSVの支援ツール」を主な目的として、今年全社に導入したのが「BizAntenna」です。情報体系化のステップや準備の全般、BizAntennaの実際の活用例も交えてご紹介します。

経営企画部 課長
小林 健司様



〈プロフィール〉

コールセンター第一線のオペレーターとして入社後、SV業務まで経験し、その後バックオフィス部門を担当。関係協力会社の管理部門などの業務を経て、現職の経営企画部へ異動。社内の数値管理や各種企画業務、プロジェクトを担当する中、現在は全社的な情報の体系化・マニュアル整備のプロジェクトに取り組んでいる。

第2回:2020年1月15日(水)開催

「人」だけに頼らないサポートセンター運営の取り組み 住友林業情報システム株式会社

業務におけるIT活用の拡大により、対応範囲や問い合わせの件数は増える一方です。さらに、問い合わせ内容の複雑化により、職人級のサポートも求められ、20名のサポートセンターでも知識や品質のバラツキが課題となっていました。情報システム子会社である当社は、限られた費用の中で最大限のパフォーマンスを実現すべく、2017年にBizAntennaを導入し、「ユーザー向けFAQ」と「内部向けナレッジ」の2種類のサイトをオープンしました。以降、現在に至るまでの活用例や工夫についてご紹介します。

ICTビジネスサービス部
グループリーダー
田中 美和子様



〈プロフィール〉

入社以来、Officeや各種システムのインストラクター、マニュアル作成、サポート業務を担当。途中、8年間の住友林業(株)での勤務を経て、2014年より現職。サポート業務における課題の整理や改善、人材育成に取り組んでいる。

ご参加は事前登録制です。以下のサイトよりお申込みください。

<https://www.accelatech.com/seminars> 右のQRコードからもお申込みいただけます



お問合せ アクセラテクノロジー株式会社 営業部 営業推進グループ 稲葉莉衣子 Tel:03-5793-5411 Email:marketing@accelatech.com