

お客様各位

プライベートセミナー開催のご案内

「コールセンターを進化させるVOC活用ノウハウ」 ～ 新ソリューション『会話マイニング』適用事例のご紹介 ～

株式会社 もしもしホットライン

拝啓 貴社におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は格別なるご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、弊社マーケティングサイエンス研究所では、設立以来、お客様企業と共に、コールセンターに蓄えられたお客さまの声（Voice Of Customer/以下VOC）を、企業のマーケティング戦略や業務改善に活用する為の研究を重ねて参りました。

ご承知の通り、商品やサービスの飽和状態が慢性化する近年においては、顧客別の細かいニーズへの柔軟な対応と、顧客の不満の要因発見と改善を通じた差別化が、企業にとって非常に重要なアクションとなっております。それら具体的なアクションの為には、苦情件数などの定量的な集計だけではなく、顧客から寄せられる要望や苦情など定性情報を正しく分析する必要があり、当研究所では、確実な成果に繋がる定性情報の取得・分析・活用の手法を、『会話マイニングサービス』としてお客様企業へ本格的に提供開始致しました。

以下にご案内するセミナーでは、『会話マイニング』をセールスセンターの運営に適用し、オペレーター個々に依存している会話ノウハウを可視化する事で、フロントトークのポイントや購入意思確認のタイミング等を徹底改善、結果としてお客様企業の収益拡大に貢献した事例をご紹介します。コールセンターに蓄積される会話データの有効性とその活用手法の一例は、貴社マーケティング活動のご参考となるものと思っておりますので、是非ご参加賜りますようお願い申し上げます。 敬具

記

セミナー名： コールセンターを進化させるVOC活用ノウハウ
～新ソリューション『会話マイニング』適用事例のご紹介～
日時： 2010年3月5日(金) 14:30～17:00
場所： ハービスPLAZA 貸会議室 (大阪市北区梅田2丁目5番25号ハービスプラザ5F)
※添付地図をご参照願います。
概要： セッションⅠ : 会話データの有効性と活用の手法
セッションⅡ : 会話マイニング導入最新事例 (各セッション60分)
定員： 40名
対象： 経営企画ご担当者様、マーケティング企画ご担当者様、営業企画ご担当者様、
カスタマーサービスご担当者様、コールセンターご担当者様、他
参加費： 無料
お申込期限： 2010年2月19日(金)
お申込方法： 受講申込書のFax送信、またはE-mailでの申込
本セミナーに関するお問合せ： (株)もしもしホットライン 営業推進企画室 堀内/川畑
電話： 0120-610-810

以上

■ 会場へのアクセス



PARKING

- 営業時間 : 6:30~24:30(年中無休)
- 料金 : 30分毎300円
- 台数 : 725台(ハービスOSAKA B3~B5F、ハービスENT B3~B4F)

ACCESS

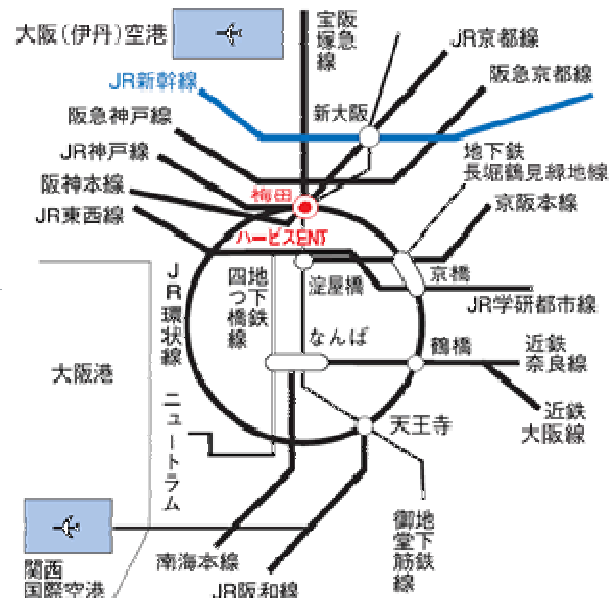
各ターミナルとも地下で連絡。

■ 最寄り駅(徒歩)

【阪神梅田駅(西改札)】	すぐ
【JR大阪駅(桜橋口)】	約2分
【JR東西線北新地駅(西改札)】	約4分
【地下鉄四つ橋線西梅田駅(北改札)】	すぐ
【地下鉄御堂筋線梅田駅(南改札)】	約5分
【地下鉄谷町線東梅田駅(北改札)】	約6分
【阪急梅田駅】	約12分

■ 新幹線・航空機のご利用は

【新大阪駅】	約4分	(JR: 大阪-新大阪間)
	約6分	(地下鉄: 梅田-新大阪間)
【大阪(伊丹)空港】	約25分	(ハービスENT北側すぐよりリムジンバス利用)
【関西国際空港】	約60分	(ハービスENT北側すぐよりリムジンバス利用)



お申込締切 2010年2月19日(金)

セミナー受講申込書

「コールセンターを進化させるVOC活用ノウハウ」
～ 新ソリューション『会話マイニング』適用事例のご紹介 ～

お手数ですが、必要事項をご記入の上、この用紙にて Fax または担当営業へお申込み下さい。
また、下記 E-mail アドレスへのメール送信でもお申込みいただけます。Eメールにてお申込の際も、
以下の必要事項をご連絡いただきますようお願い申し上げます。

- (1) Fax 番号 : 03-5388-9590
(2) E-mail アドレス : spd@moshimoshi.co.jp

会社名	
部署名	
役職名	
氏名	
電話番号	
Fax 番号	
E-Mail アドレス	

※ 定員に達している場合はお断りする場合がございますのでご了承下さい。

本セミナーについてのお問合せ先

(株)もしもしホットライン 営業推進企画室 堀内/川畑
電話: 0120-610-810

※ ご記入頂きました情報は、弊社がセミナー事務局として必要なご連絡に使用する他、
弊社の営業担当者からのご連絡及びサービスのご案内に限定して使用いたします。