

平成19年4月吉日

お客様各位

日本アイ・ビー・エム株式会社
常務執行役員 BTO事業担当
遠藤 隆雄

「明日の顧客接点を考えるエグゼクティブ・セミナー」開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、企業変革が叫ばれている昨今、顧客接点としてのセンターは従来のインバウンド・アウトバウンド機能を実行するだけでなく、特に顧客満足度の観点からは、経営の中心に位置付けられてきております。

弊社では貴社における顧客接点変革の一助として頂くべく、『顧客満足度向上と営業力強化に向けて』のご紹介セミナーを開催いたします。当セミナーは、顧客満足度において高い評価を得ている弊社沖縄センターの人材管理事例についてご紹介させていただき、顧客満足度を維持するための人材育成／従業員満足度の重要性を深くご理解いただくことを目的としております。

また、貴社の営業変革を実現するサービス“ODMSC”（オンデマンド・マーケティング・アンド・セールスセンター）のご紹介として、効率的な顧客カバレッジを目指すキャンペーン（スクリーニング）とカバレッジ機能の連携モデルをご紹介させていただきます。

当セミナーを貴社における「明日の顧客接点構想」の一助としていただければ幸いに存じます。ご多忙中とは存じますが、ご出席賜りたくご案内申し上げます。

敬具

記

- 開催期日：平成19年 6月14日（木）14:00 ～ 18:00
6月15日（金） 9:00 ～ 15:00（昼食後解散予定）
- 開催場所：日本アイ・ビー・エム株式会社 沖縄事業所 12階セミナー会場
〒900-0015 沖縄県那覇市久茂地1-7-1 琉球リース総合ビル（会場案内参照）
沖縄センター2階受付TEL：098(941)6301
- 対象：営業部門／営業・経営企画部門／コールセンター部門をご担当部長職以上の方
- 費用：無料（那覇までの往復交通費及び宿泊費は、お客様ご負担にてお願い申し上げます）

5. 内 容:

1) ご挨拶とIBM BTOサービスのご紹介

-日本アイ・ビー・エム株式会社 BTO CRMソリューション担当 事業部長 入澤 由典
「IBM BTOサービスのご紹介及び沖縄センターでのサービス体制をご紹介します。」

2) IBM沖縄センターのご説明と見学

-日本アイビーエム・ビジネスサービス株式会社 取締役副社長 辻本 隆
-日本アイビーエム・ビジネスサービス株式会社 沖縄センター サービスセンター部長 佐々部 正平
「IBM沖縄センターの施設やオペレーションの概要について、コンタクトセンター業務及びバックオフィス業務を含めてご説明いたします。また、沖縄県の立地や地域特性・文化、雇用状況など、最新情報をご説明いたします。」

見学予定センター:

- ①沖縄センター (1日目)
- ②うるまセンター (2日目)

3) IBM Dakshモデルのご紹介

-日本アイビーエム・ビジネスサービス株式会社 沖縄センター サービスセンター主任 太田 恵子
「IBM沖縄センターでは、グローバル・モデルへの変革を目指し、IBM Dakshモデルを展開しております。その展開事例と今後のIBM沖縄センターについてご紹介いたします。」

4) ソリューションセミナー

「明日の顧客接点を考える上で重要な施策を事例とともにご紹介させていただきます。」

- ①センター運営の“見える化”と顧客満足度を向上させるKPI設定事例のご紹介
- ②効率的な顧客カバレッジモデル構築事例のご紹介

5) CS改善発表と沖縄メンバーとのQ&Aタイム

「沖縄県からも高い評価をいただいている、弊社のCS改善発表事例を沖縄センターメンバーよりご紹介させていただきます。Q&Aタイムを設けておりますので、現場の声をお聞きください。」

- ① CS改善 テーマ1 「戻りDMを撲滅せよ」(1日目)
- ② CS改善 テーマ2 「お客様とリサイクル法の架け橋」(2日目)

※ 内容および講師につきましては、都合により変更させていただく場合がございますのでご了承下さい。

※ お問合先:セミナー事務局: 吉田 (BTO事業 CRMソリューション) 連絡先:03(3808)5731

以上

(会場案内)

日本アイ・ビー・エム株式会社 沖縄事業所

案内図

〒900-0015 沖縄県那覇市久茂地1-7-1 琉球リース総合ビル

12階 セミナー会場

沖縄センター受付TEL: 098(941)6301

- 最寄り駅: (1)那覇空港よりタクシー15分 …「琉球リースビル」で分かります
(2)空港よりモノレールで12分、県庁前駅下車徒歩2分

