

“お客様の声”を経営につなげる仕組み作り ～ CRMとBIツールの戦略的活用法のご紹介 ～

【セミナーに関するお問い合わせ】
NECネクサソリューションズ お客様センター
TEL 0120-224-107
E-mail: nexstation@nexs.nec.co.jp

セミナー開催のご案内

主催: NECネクサソリューションズ株式会社
共催: TDCソフトウェアエンジニアリング株式会社
株式会社パスカル

日時 2014年 2月25日(火) 14:00～16:30 (受付開始 13:30～)

会場 Walk In Solution Center 東京
東京都港区三田1-4-28 (三田国際ビル1F)

企業の成長と存続の源である売上を継続的に拡大するには、自社の企業ブランドや製品・サービスのロイヤリティ向上に加え、多様化する顧客接点機会を組織として活かした“顧客の維持・拡大”が重要です。

本セミナーでは、お客様対応部門におけるITを活用した効率的なサポート業務事例のほか、“お客様の声”を経営に活かすためのBIツールについてご紹介します。

*CRM: Customer Relationship Management BI: Business Intelligence

第一部 顧客サポート業務におけるIT活用事例のご紹介 [14:00～15:00]

【説明】NECネクサソリューションズ

顧客関係強化に向けた、顧客サポート業務におけるIT活用事例について、3つのお客様対応部門を例にご紹介します。

- ◆【顧客サポート部門】お客様相談室・サポートセンター・ヘルプデスク部門
電話やeメール等の様々なチャネルに対応した、リピーター獲得のための応対例
- ◆【技術部門】修理保守・技術サポート部門
タブレット端末等を活用した的確・迅速な応対例
- ◆【営業部門】
購入履歴やご要望からお客様の現状を踏まえた、テレセールス業務での応対例

～ 休憩 (15分) ～

第二部 “お客様の声”を経営につなげるためのBIツール活用法 [15:15～16:15]

【説明】TDCソフトウェアエンジニアリング株式会社

BIツールを導入したものの活用しきれず、表計算ソフトに頼っているお客様が多いのではないのでしょうか。従来のBIツールでは分析スキル・ノウハウが必要でしたが、「QlikView®」は簡単な操作で分析結果を見える化できます。インメモリ技術・連想技術による大量データの高速処理や、マウスクリックだけの簡単な操作性が特長です。第二部では、「QlikView」を用いた情報分析・共有方法をご紹介します。

- ◆ インメモリ型次世代BIツール「QlikView」のご紹介
- ◆ 顧客サポート部門での利用シーンを想定したデモンストレーション

*QlikViewはQlikTech International AB.の登録商標です。

～ 質疑応答 (15分) ～

“お客様の声”を経営につなげる仕組み作り

□ 2014年 2月25日 (火) 開催 セミナー番号: 4MZZ-130050T

Web での
お申し込みはこちらへ

詳しいセミナー情報とお申し込みは「ネクサセミナー」で検索してください。

ネクサセミナー

セミナー番号検索

<http://www.nec-nexs.com/seminar/>

FAX での
お申し込みはこちらへ

下記のお客様情報記入欄に必要事項をご記入の上、本紙をそのまま下記番号までFAX送信ください。
個人情報取り扱いに関しましては、末尾の「個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

FAX送信先番号: 0120-551-319

お客様情報ご記入欄	貴社名			
	ご住所			
	ご所属	お役職		
	ご芳名 (フリガナ)	電話番号 (必須)		
	メールアドレス (必須)	FAX番号 (必須)		

* 2名様以上のお申し込みは、本紙をコピーしてご利用ください。

会場のご案内

NECネクサソリューションズ Walk In Solution Center 東京



〒108-8338
東京都港区三田1-4-28 三田国際ビル1階
Tel: 03-5730-5888

<交通アクセス>

- 都営地下鉄大江戸線 赤羽橋駅 赤羽橋出口より徒歩3分
- 都営地下鉄三田線 芝公園駅 A2出口より徒歩8分
- 都営地下鉄三田線・浅草線 三田駅 A3・A4出口より徒歩12分
- JR山手線・京浜東北線 田町駅 三田口(西口)より徒歩13分



【個人情報の取扱いについて】
ご記入頂きました個人情報(以下個人情報という)は、当社および日本電気株式会社(以下、NECという)が、個人情報保護法その他の法令並びに当社個人情報保護方針、関連社内規程、NEC個人情報保護方針等に則り適正に管理します。当社の個人情報保護方針等は当社ホームページ(www.nec-nexs.com)等をご参照願います。NECの個人情報保護方針等はNECホームページ(www.nec.co.jp)等をご参照願います。

- 個人情報の利用目的
個人情報は、以下の目的のみに利用いたします。
・本イベント/セミナーに関するお客様への連絡、お客様のご要望等に対する対応、ソリューション提案に向けた活動(お客様ニーズの分析、商品・サービスの開発、評価収集・分析、提案活動等)、各種情報の提供(DM、FAX、E-mail、電話等)
- 個人情報の第三者提供
当社およびNECは個人情報の取り扱いに関する業務委託を行う場合がありますが、法令等に特段の定めがある場合を除き、その他の第三者には一切提供いたしません。但し、本セミナーにおいて当社従業員以外が講師を行う場合、本セミナーに関する業務遂行に必要な範囲内で担当講師に提供する場合があります。
- 個人情報の管理
お客様ご自身の個人情報に関する照会や、訂正、追加または削除については、お客様ご本人から下記の窓口に別途ご連絡いただくことにより、対応させていただきます。なお、所定の手続きや手数料支払いをお願いする場合があります。
- お問合せ窓口
下記参照

以上につきご同意を頂いた上で本イベント/セミナーへのお申し込みをお願いいたします。お客様からのお申し込みをもちまして、以上のご同意を得られたものとさせていただきます。

— お問合せ先 — NECネクサソリューションズ お客様センター
電話受付時間 9:00~12:00、13:00~17:00
(土・日・祝日及び当社指定休日を除く)

☎ 0120-224-107
E-mail: nexstation@nexs.nec.co.jp

