

お客様満足研究会の会員でなくても、  
どなたでも参加可能！！

《特別セミナー》

最先端企業に聞く  
生成AIの流れとカスタハラ対策について  
～お客様対応部門での生成AI技術の活用と将来～

カスタマーハラスメント対策やお客様の自己解決を促進する仕組みづくりなど、お客様相談の課題が変化し、お客様対応部門の取り組みやシステム構築、さらにはお客様との向き合い方にも新しい手法やしくみが必要になってきています。

今回のセミナーでは、最新の生成AIの活用について、すでに実際の運用を進めている先進企業のキーマンから活用の状況が聞ける貴重なセミナーです。  
お客様対応業務への生成AI活用の最前線を聴き、自社のお客様対応システムへの展開を考える足がかりにしてください。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2024年9月25日（水）午後1時30分～4時00分  
（受付：1時15分から）

■場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催  
ZoomのミーティングURL、ミーティングID、パスコードは  
9月20日（金曜）までにご案内いたします。

■講 師 中谷 敏之氏  
（ソフトバンク株式会社 IT&アーキテクト本部）  
※中谷氏のご好意で、無償で講師をお引き受けくださっています。

ソフトバンクグループ主催の生成AIコンテストで優勝。  
ソフトバンク株式会社では、カスタハラ対策として、お客様の怒りや興奮のトーンをAIの技術で和らげて聞けるようにする仕組みを開発し、コールセンターの従業員の心を守る取り組みをしています。その仕組みは「Emotion Canceling（エモーションキャンセリング）※」という名称で2025年度中の事業化に向けさらに技術開発を進めておられます。

※日本経済新聞など、ニュースメディアやテレビでも今話題のAIを使ったカスタハラ対策のサービス。

（参考）

・ソフトバンクのサービス記事

[https://www.softbank.jp/sbnews/entry/20240726\\_01](https://www.softbank.jp/sbnews/entry/20240726_01)

・朝日新聞デジタルでの紹介ページ

<https://www.asahi.com/sp/articles/DA3S15955463.html>

- 内 容 生成 AI の流れとカスハラ対策について  
～お客様対応部門・コールセンターでの生成 AI 技術の活用と将来～  
1. カスハラ対策エモーションキャンセリングの概要  
2. 生成 AI について  
3. 生成 AI 活用例：クレーム対応に活用可能かどうか？  
4. 生成 AI 活用ケーススタディ  
\*ケーススタディでは参加の皆さまから、  
自社の商品・サービスについてお客様対応での  
課題を取り上げてほしい会社様、ぜひ取り上げて欲しいとい  
う会社様は申込み時に「質問・相談内容」記入欄に商品・サ  
ービス、課題などを簡潔にご記入ください。
- 参 加 費 会員 5,000円 非会員 10,000円  
\*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。  
請求書到着後にお振り込みください。
- 対 象 者 電話対応部門の管理者・責任者  
電話対応に直接たずさわる担当者の皆さまの参加も大歓迎
- 募 集 人 員 30人  
(申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。)
- 申 込 締 切 2024年9月18日(水)
- 申 込 方 法 当会ホームページ(下記のリンク)からお申し込みください。  
●お申し込みフォーム  
「[セミナー参加の申し込み](#)」  
上のリンクをクリックして  
必要項目を入力して送信してください。  
\*1件のお申し込みでの聴講は1人だけです。  
1ログインで2人以上での同時聴講はできません。  
2人以上でのご参加・聴講をご希望の場合は、  
お一人ずつ個別にお申し込みください。  
(参加費も個別に必要です)。
- 問 合 せ 先 お客様満足研究会(OM研)事務局  
電話：080-2488-7349  
メールアドレス：omken.jimukyoku@gmail.com  
jimukyoku01@omken.org  
seminar01@omken.org (セミナー担当)

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合がございます。  
その際はご了承くださいませようお願いいたします。  
※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は  
参加費を頂戴いたします。  
セミナー当日の4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。