

=====

2019 年度第 2 回「e ビジネス異業種交流会」 講演会・意見交換会

=====

日時：2019 年 7 月 3 日（水） 17 時 00 分開始
場所：一般財団法人 マルチメディア振興センター
<http://www.fmmc.or.jp/about/map.html>

講演会 2 階 大会議室 17 時 00 分～18 時 40 分
意見交換会 2 階 中会議室 18 時 45 分～19 時 45 分

<講話 1> 17:00-

『AI 活用によるコンタクトセンターにおける音声・感情認識』（仮）

トランス・コスモス株式会社

デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括 デジタルコミュニケーション総括

サービス企画推進本部

大瀧 智 様

元々はコールセンターとしてサービスを提供してきたコンタクトセンターでは、音声認識による会話のテキスト化、感情認識を元に AI を活用しリアルタイムでの状況確認、通話終了後の対応評価、キーワードを元に必要な情報の提示、感情に応じた適切な対応などの品質向上、効率化が進められているそうです。

また、これまではそうしたサービスを提供するには、高価な音声交換機(PBX)や自動音声応答(IVR)、コンピューターテレフォニー(CTI)が必要とされてきましたが、クラウドベースのシステムが登場し利用が進み始めています。こうしたビジネスの状況、トランス・コスモス様の取り組み、活用事例などをご紹介します。

<講話 2> 18:00-

『EU の難民・移民問題と今後の展望

ーグローバル・ガバナンスの成功につながる道はあるか？ー』（仮）

上智大学 法学部 国際関係法学科 教授

岡部 みどり 様

2015 年にひとつのピークを迎えた EU における人の移動の問題（難民、移民問題）は、その後も收拾されず、EU は未だ混沌とした世界のままだと、先生はご観察されています。

そして、人の移動は経済／社会問題にとどまらず、政治的な問題、より厳密には国家安全保障上の問題となっているとご指摘されます。今日の EU における様々な政治的動き（欧州議会選挙やブレクジットをめぐる英国内外の政治変化など）の原因が、人の越境移動と根底において密接にかかわる問題であったという観点からお話をいただきます。

2. 会費

異業種交流会会員 : 無料 (規定のご人数まで)

FMMC 賛助会員 : 4,000 円

会員以外 : 9,000 円

※講演会終了後、立食方式による軽食、飲み物をご用意いたします。

3. 申込・お問い合わせ先

メール eba@fmmc.or.jp

でんわ 03-5403-1082

一般財団法人マルチメディア振興センター 総合企画本部