

消費者金融サービスにおけるチャネル戦略

日時:2021年4月21日(水) 15:00~15:45 入室14:45

定員:50名 (先着順)

受講料:FISC会員及び子会社の役職員(※)無料

事前登録制

一般 1,000円、教育機関 500円(消費税込)

※FISC会員企業の子会社については、申込フォームの備考欄に「子会社」と記載し、子会社であることが確認できる、ディスクロージャー資料、有価証券報告書が掲載されているホームページURL、又はホームページ上記載にて確認できる資料等について、ご記入ください。(別途メールにて送付可。確認できない場合は、原則として受講をお断りさせていただきます。)

ご不明な点等、ございましたらご連絡ください。



15:00~15:05

FISCニュース 山本 嘉樹 (調査部 部長)

2021年度のFISC研究テーマ等についてご紹介いたします。



15:05~15:45 (質疑応答含む)

消費者金融サービスにおけるチャネル戦略

講師:北村 道大 (調査部 主任研究員)

スマートフォンの普及をうけ金融機関が非対面シフトを進めるなか、機器操作に不慣れな顧客向けなど「人」により対応するコールセンターは依然として重要な役割を果たしています。本調査では、大手消費者金融会社における、顧客ニーズに即したチャネル展開とコールセンターの対応品質向上に向けた取組事例をご紹介します。

- ▶開催方法：LIVE配信 WebexEvents使用
- ▶申込方法：当センターホームページ (<https://www.fisc.or.jp>) からお申込み下さい。
ご参加には、別途、当日午前中までに、WebexEventsより招待メールを送付させていただきます。
- ▶動画配信：後日、動画配信をいたします。(公開は講演内容のみ)
ご視聴にはPWが必要となりますので、調査報告会終了後、別途、PWを送付させていただきます。

次回予定：5月下旬 金融機関等におけるデータ利活用の高度化 (仮)