

『 コールセンター基礎講座 』

一般社団法人日本コールセンター協会では、**コールセンターの機能・役割、基本用語などの概論**に加え、取材・調査に基づく**“コールセンターの実態・トレンド・成功事例”**、特定商取引法や個人情報保護法など**“コールセンター業務に関わるルール”**について、体系的に分かりやすく解説する「コールセンター基礎講座」を開催します。

コールセンタースタッフ、特に新入社員、コールセンターに異動・配属された方にとって必須の基礎知識です。また、基礎知識の習得・再確認をしたい方、社内研修の参考にしたい方にも好評を博しているセミナーです。

皆様の受講をお待ちしております。



開催日時

2012年6月20日(水) 12:40~17:00

会場

(株)日本マンパワー 302 教室

東京都千代田区神田東松下町 47-1

《アクセス》

- JR「神田駅」東口より徒歩4分
- 都営新宿線「岩本町駅」A1出口より徒歩2分
- 東京メトロ銀座線「神田駅」5番出口より徒歩2分

「コールセンター基礎講座」6月20日 受講申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会社名			□会員 □一般
責任者	部署・役職		
住所	〒		
TEL	E-mail		
受講者		部署・役職	

※ ご記入いただいた情報は、本講座の運営及びそれに必要なご連絡や資料の送付に利用いたします。

※ 今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

日 時

2012年6月20日（水） 12:40～17:00

会 場

㈱日本マンパワー 302教室

住所：東京都千代田区神田東松下町47-1

電話：（03）5294-5070

定 員

100名（定員になり次第締め切らせていただきます）
 申込が60名に満たない場合は、中止とすることがありますので予めご了承下さい。中止の場合は開催日の10日前までにご連絡いたします。

受講料

CCAJ会員 : 4,200円/1名（税込）

一 般 : 7,350円/1名（税込）

申込方法

- ① FAX（受講申込書に必要事項記入）
- ② Webサイト
 (http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html)
- ※ キャンセルの場合は6月8日（金）までにご連絡下さい。それ以降はお受けいたしかねます。

支払方法

請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

受講対象者

- ① 新入社員
- ② コールセンターに異動・配属された方
- ③ 基本・基礎知識の習得・再確認をしたい方
- ④ 社内研修の参考にしたい方
- ⑤ 業界の現状を学びたい方 など
- ※ コールセンタースタッフとして、マネジメントに携わる方（今後携わっていく方）にとって、必須の内容です。

カリキュラム

時間	テーマ / 講師 / 概要
12:40	テ ー マ 「 コールセンター基礎知識 」
	講 師 第一アドシステム(株) 顧問アドバイザー 鈴木誠氏
14:00	概 要 コールセンター業界のビジネス構図と活用形態、コールセンター業界独特の専門用語・略語、センターの運用管理体制、システム構成、主要管理指標(KPI)、センター地方展開のトレンドなど最低限知っておきたい業界基礎知識やセンターの構成要素や運営のあらましを分かりやすく解説します。
	休 憩
14:10	テ ー マ 「 コールセンターの最新トレンドと成功事例 」
	講 師 (株)アイ・エム・プレス 月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村道子氏
15:30	概 要 コールセンター業界の現状は？ 抱える課題にはどのようなことがあるのか？ コールセンターは今後どのような方向に進化していくのか？ コールセンターの最新トレンド、そしてそれを象徴する各分野の注目事例(成功事例)を、最新の取材・調査結果を交えてご紹介します。
	休 憩
15:40	テ ー マ 「 知っておきたい コールセンター業務関連ルール 」
	講 師 一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 課長 森田豊
17:00	概 要 商品などの勧誘・販売の際に守らなくてはいけないルールは？ お客様の情報(個人情報)を取り扱うときには、どのような点に注意しなければならないのか。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを解説するとともに、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交え分かりやすく解説します。
	終 了