

## 『 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“**コールセンター運営の課題と最新トレンド**”、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**

2016年12月2日(金) 13:30~17:40

**会場**

エッサム神田ホール 2階多目的ホール

東京都千代田区神田鍛冶町3-2-2

《アクセス》

- JR「神田駅」東口より徒歩1分
  - 東京メトロ銀座線「神田駅」5番出口徒歩0分
- ※お申しいただいた方には別途地図をお送りいたします。

**受講料**

CCAJ 会員:4,320円/1名(税込)

— 一般:7,560円/1名(税込)

**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40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。

## 『コールセンター基礎講座』〈12月2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、本講座の運営および運営に必要なご連絡に利用いたします。

※ 今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

**CCAJ** 一般社団法人日本コールセンター協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 アキヤビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892

URL : <http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>

**日 時**

2016年12月2日(金) 13:30~17:40

**会 場**

エッサム神田ホール 2階多目的ホール  
 所在地：東京都千代田区神田鍛冶町3-2-2  
 電話：03-3254-8787

**申込方法**

- ① F A X (受講申込書に必要事項記入)
  - ② W e b サイト  
 (<http://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>)
- ※ キャンセルの場合は11月22日(火)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。

**受講の声(2016年6月開催)**

- ・ 基本的な指標・用語・コスト管理を学ぶことができた。運営における全体像を見直すことができた。
- ・ 社内にだけいると見えなくなりがちな業界の傾向を知ることができ、視野が広がった。
- ・ 法律についてあまり学ぶ機会がなかったので、知ることができよかったです。例も多くあり、分かりやすかったです。
- ・ コールセンターについて、様々な角度からの講義が大変参考になった。

**カリキュラム**

時間	テーマ / 講師 / 概要
13:30	テーマ 「 <b>コールセンター基礎知識</b> 」
	講 師 コンタクトセンター専門アドバイザー 鈴木誠氏
	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。
14:50	休 憩
15:00	テーマ 「 <b>コールセンター運営の課題と最新トレンド</b> 」
	講 師 (株)CCM総合研究所 『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池淳一氏
	概 要 コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題と解決策の例を、事例を交えて整理するとともに、最新トレンドを分かりやすく解説します。
16:20	休 憩
16:30	テーマ 「 <b>知っておきたい コールセンター業務関連ルール</b> 」
	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
	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。
17:40	終 了