

日 時

2017年7月13日(木) 13:10~17:20

会 場

新大阪丸ビル新館 402号室

所在地：大阪府大阪市東淀川区東中島1-18-27

電話：06-6320-6000

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7月3日(月)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。

受講者の声

- ・ 基本の部分の再確認ができて良かったです。
- ・ 具体例も多数交えたお話で、大変勉強になり、且つ参考にできることがありました。
- ・ 日常業務を行っている際に、法的な裏付けをあまり考えず行っていましたが、今後はエスカレーション対応などする際に活用したいと思います。
- ・ 今後の展開と歴史について理解、共感できたこと、会社組織での立ち位置をどう確立していくか課題が見えました。

カリキュラム

時間	テーマ / 講師 / 概要
13:10	テーマ 「コールセンター基礎知識～キーワードから見た変遷とトレンド」
	講師 情報工房株式会社 ビジネスコンサルティング部門 チーフコンサルタント 田中 一行氏
	概要 コールセンターを取り巻く環境の変化は近年めまぐるしいものがあります。本テーマでは、今日に至る変遷を踏まえながら、これからのコールセンター運営に必要な基礎知識を分かりやすく解説します。
14:30	休 憩
14:40	テーマ 「3年後のコールセンター予報～成熟時代のコールセンターの役目」
	講師 情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏
	概要 環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
16:00	休 憩
16:10	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
	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、協会に寄せられた消費者からの相談事例を交えながら分かりやすく解説します。
17:20	終 了

『コールセンター基礎講座 大阪開催』

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、“**コールセンターの実態・今後のコールセンターの予測**”、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

2017年7月13日(木) 13:10~17:20

会場

新大阪丸ビル新館 402号室

大阪府大阪市東淀川区東中島 1-18-27

《アクセス》

- JR「新大阪駅」東口より徒歩2分
 - 地下鉄御堂筋線「新大阪駅」⑤、⑥番出口より徒歩8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

60名 (定員になり次第締め切らせていただきます)

申込が30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」(大阪開催)《7月13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。

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 アキヤマビルディング 2 4F

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

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