

## コールセンターの基礎知識習得に

# 『 コールセンター基礎講座 』

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。

2017年度最後の開催です。是非この機会に受講をご検討ください。

### 日 時

2017年10月25日(水) 13:30~17:40

### 会 場

エッサム神田ホール 3階大会議室

所在地 : 東京都千代田区神田鍛冶町 3-2-2

電 話 : 03-3254-8787

※ お申込いただいた方には、別途地図をお送りいたします。

### 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10月13日(金)までにご連絡ください。それ以降はお受けいたしかねます。

### 受講料および支払い方法

CCAJ 会員 : 4,320 円 (税込) / 1 名

一 般 : 7,560 円 (税込) / 1 名

※ 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。

「コールセンター基礎講座」 《10月25日》 受講申込書 (申込先 FAX : 03-5289-8892)			
貴社名			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責任者	部署・役職		
住 所	〒		
T E L	E - m a i l		
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>

カリキュラム

時間	テーマ / 講師 / 概要
13:30	<b>テーマ 「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	<b>テーマ 「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 社会・ビジネス環境が著しく変化する中、コールセンターの運営課題も多様化しています。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を「センター戦略の観点」「運営マネジメントの観点」「人材育成の観点」「システムの観点」に整理し、解決策を事例を交えて分かりやすく解説します。
16:20	休 憩
16:30	<b>テーマ 「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・販売にあたっては、お客様に必ず伝えなくてはならないこと、逆に言っていけないことなどが、法律で定められています。また、お客様の情報(個人情報)を取り扱うときにもやらなくてはならないことが個人情報保護法などで定められています。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相談事例などを交え、分かりやすく解説します。
17:40	休 憩

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 社内研修の参考になりたい方 / ⑤ 業界の現状を学びたい方 など

**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)に必須の内容です。**

2017年6月開催 受講者の声

- ・ コールセンターに特化した内容で、三者三様のお話が聞けて有意義でした。
- ・ 基本的な業界用語の説明の中に、たとえ話なども入れていただいたので、とてもイメージしやすかったです。
- ・ 現在のトレンドがとてもわかりやすかったです。運営マネジメント、人材育成の観点が特に勉強になった。
- ・ 難しい法律も、例を交えての話だったため、イメージが湧きやすかったです。法令遵守は大切だと再認識できた。
- ・ 今後のコールセンターの動向がよくわかりました。業務に活かしていきます。
- ・ コールセンターの基礎用語やコストについてのお話等、初心者でも非常に理解しやすかったです。
- ・ マネジメントする立場から、取り巻く環境の変化と課題について知ることができ、大変勉強になりました。