

## 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 』

コールセンターマネジメントにおける基本プロセスと月次サイクルの関係、KPI、人材管理などに加え、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・配属された方や今後マネジメントに携わっていく方にとって必須の基礎知識です。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご利用いただけます。

### 日時

2018年6月26日(火) 13:30~17:40

### 会場

エッサム神田ホール2号館  
1階多目的ホール

所在地 : 東京都千代田区内神田 3-24-5

電話 : 03-3254-8787

### 定員

定員:90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、予めご了承ください。

### 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15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」 《6月26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	〒		
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	<p><b>テーマ 「コールセンター基礎知識」</b></p> <p>講師 コールセンターコンサルタント/トレーナー 牧野聡氏</p> <p>概要 コールセンターマネジメントにおける各基本プロセス及び基本プロセスと時間軸(月次サイクル)の関係、KPIの重要性、KPIを使用した定量的管理による業務の可視化、人材管理・評価及び PDCA サイクルによる問題解決、業務の安定化について分かりやすく説明します。また、コールセンターのポジション毎の職務要件について解説します。</p>
14:50	<p style="text-align: center;">休 憩</p>
15:00	<p><b>テーマ 「コールセンター運営の課題と最新トレンド」</b></p> <p>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</p> <p>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。</p>
16:20	<p style="text-align: center;">休 憩</p>
16:30	<p><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></p> <p>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</p> <p>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。</p>
17:40	<p style="text-align: center;">休 憩</p>

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10月開催 受講者の声

- ・ 不明な点が明確になった。マネジメントの上で見るべき視点が分かった。
- ・ 用語など、分からないことだらけでしたが、今回のセミナーですっきりした部分がたくさんあった。
- ・ 業界の標準や事例を知ることができて良かった。個人情報保護のあたりは昨今重要視されているので、参考になった。
- ・ コールセンターの全体像、基礎知識をしっかりと学ぶことができました。
- ・ この業界に入る者として、知っておくべき用語、課題、法律など初心者にも分かりやすく網羅的であった。
- ・ 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。