

## 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』大阪開催

“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。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。

### 日時

2018年7月5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

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

### 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25日(月)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。

### 定員

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、予めご了承ください。

「コールセンター基礎講座」 《7月5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
13:10	<b>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～」</b> <b>講師</b> 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 <b>概要</b> 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	<b>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」</b> <b>講師</b> 情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏 <b>概要</b> 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	<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> <b>講師</b> 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 <b>概要</b> 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、逆に言っは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。
17:20	

**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

**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**

- ・ 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。