

CCAJコンタクトセンター・セミナー2015

～コンタクトセンター運営の秘訣! 「人」と「仕組み」のマネジメント～

会期： 2015年2月17日(火) 10:30～16:15(セミナー)
2015年2月18日(水) 10:30～16:15(セミナー)
16:30～18:00(交流会)

会場： アーバンネット神田カンファレンス 3階(東京都千代田区内神田3-6-2)

主催： 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)

後援： (公社)日本マーケティング協会 (公社)日本通信販売協会
(公社)消費者関連専門家会議 (公社)企業情報化協会
(公財)日本電信電話ユーザ協会 (一社)日本ダイレクトメール協会

『CCAJコンタクトセンター・セミナー』は、話題の企業・関連業界から学ぶ「基調講演」、センター運営のエキスパートがパネルディスカッション形式で、センターの共通課題をテーマに取り組みを発表する「CCAJセッション」からなり、今年で12回目の開催となります。

「基調講演」では、爆発的にユーザを増やす話題の企業「LINE(株)」に登壇いただき、同社の成長戦略やコンタクトセンターの新チャネルの可能性についてお話しいただきます。

「CCAJセッション」は、今、センターで関心の高い5つのテーマにフォーカスした取組事例の宝庫です。センターで活躍される方々が多数出演し、成功談・失敗談など現場の生の声をお届けします。出演者の発想・工夫から学び、苦勞・熱意に共感できる内容となっています。

さらに、出演者も参加する「交流会」は、同じ立場の方々と交流を深め、情報交換できる貴重な機会です。皆様のご参加を心よりお待ちしております。



会場： アーバンネット神田カンファレンス

(住所) 東京都千代田区内神田3-6-2
アーバンネット神田ビル3階

(電話) 03-3526-6800

(アクセス)

JR山手線・中央線・京浜東北線
神田駅南改札・西口から徒歩1分

東京メトロ銀座線
神田駅1番出口から徒歩2分

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>

『CCAJコンタクトセンター・セミナー2015』プログラム

2015年2月17日(火)

基調講演 『 LINE の成長戦略と、 コンタクトセンターにおけるチャネルとしての可能性 』 定員90名

10:30 ～ 12:00	<p>講演者 LINE(株) 広告事業グループ 広告事業部 マーケティングソリューションチーム マネージャー 林 祐太郎 氏</p> <p>世界の月間利用者数1.7億人超、国内5400万人以上に利用されているグローバルメッセンジャー、LINE。ユーザの声やニーズから、いかにサービス成長へ繋げていったのか。単なる「通話・メールアプリ」の枠を越えた、プラットフォーム戦略についてお話しいただきます。</p> <p>また、法人利用においても注目をされているなかで、これまではマーケティング・コミュニケーションにおける「広告・販売促進」分野での利用が主であったが、今後はコンタクトセンターと連携した「カスタマーサポート」分野での法人利用も見込まれています。その連携を可能にする「LINE ビジネスコネク」について、概要や活用事例などをご紹介します。</p>
---------------------	---

CCAJセッション① 『 品質向上活動を好循環させる2つのポイント 「仕組み作り」と「人の育成」 』 定員90名

13:00 ～ 14:30	<p>司会者 (株)ラーニングイット ビジネストレーナー 瀬崎 節子 氏 スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ 経営戦略部 担当部長 小川 範芳 氏 メットライフ生命保険(株) 能力開発課 テクニカルサポートアドバイザー 神谷 麻紀 氏</p> <p>「センターの品質」はCSに直結するため、多くのセンターでその向上を目指しています。しかし、品質向上には特効薬がないことから、企業・センターミッションに基づいた「仕組み作り」と運用・評価する「人の育成」が、品質向上活動を好循環させるポイントと言えます。</p> <p>本セッションでは、「仕組み作り」について、運用・品質管理部門によるサービス向上のPDCAサイクル、“おもてなし”に重点を置くスキル・CS評価、モニタリング運用などを紹介。「人の育成」では、運用・評価者の育成、スキルのばらつき解消など具体的な取り組みを紹介し、さらには、今後の課題として、品質向上と経営貢献・価値創造の実現についても考えていきます。</p>
---------------------	--

CCAJセッション② 『 顧客満足を創出するセンター運営 ～テレコミュニケーター・SV 主体で実現するCS向上～ 』 定員90名

14:45 ～ 16:15	<p>司会者 (株)プロシード コンサルティング事業部 シニア・コンサルタント 数矢 英子 氏 スピーカー (株)エヌ・ティ・ティ エムイー OCN サポートビジネス部 長谷川 未来 氏 (株)三井住友銀行 コールセンター神戸 企画G 研修担当 吉村 真由子 氏</p> <p>コールセンター運営の重要な目標は「顧客満足度向上」です。様々な状況、様々な心情で電話をかけてくるといふ“入電多様化”傾向の中で、「顧客満足度向上」を実現するために、センターには一層高い対応機能と継続的な機能向上が求められています。</p> <p>本セッションでは、テレコミュニケーター(オペレータ)・現場をまとめるSV・SSVの意識、各階層のスキル、モチベーション向上、自主的な気づきの促進とオペレーションへの活用、レベルアップの取組み評価等、具体的な取り組み事例を共有することによって、現場が自主的に顧客満足を創出し、機能向上し続けるセンター運営のあり方を考えます。</p>
---------------------	---

◎CCAJコンタクトセンター・セミナー 受講者の声

- ・ 内容が非常に具体的だったので、明日からでも導入できることが多くあった。
- ・ ディスカッション形式で進んでいったので、更に興味をひく講演になりました。
- ・ 改善が結果に繋がる成功の秘訣をいくつも教えていただきました。
- ・ センターのいい所だけでなく、難しさを語っていただいた点にとっても感動しました。
- ・ 講演者の方の熱意を感じました。学ぶことの大切さを改めて感じました。

◆最新情報は Web サイト (<http://ccaj.or.jp/event/contact.html>) をご覧ください。

2015年2月18日(水)	
CCAJ セッション③ 『 スーパーバイザー育成、3つの運命の分かれ道。 いま、どこまでやるのがアタリマエなのか? 』 定員90名	
10:30 ~ 12:00	<p> 司理者 (株)Cプロデュース 取締役 吉沢 晴美 氏 スピーカー ビーウィズ(株) オペレーション統括部 TR&QA エットマネージャー 仲江 洋美 氏 (株)ノーリツ 品質保証推進統括部 お客さま部 東日本修理受付センター マネージャー 姫野 久乃 氏 </p> <p> 「SV になりたい人が少ない」「SV になったが期待したほど活躍していない」など、SV 登用・育成の課題は尽きません。多くのセンターでは、キャリアパスや研修など、会社としてセンターとして、制度を整え、課題に取り組んでいます。それだけでは良い SV は育ちません。では、イキイキと活躍する SV を育てるには、どうしたらよいのでしょうか。 </p> <p> 本セッションでは、SV が登用されてから一人前になるまでの道のりに、①登用時②育成開始時③育成期間の 3 つの分かれ道を設定しました。各社の取り組みや考え・思いから、「いま、どこまでやるのがアタリマエなのか?」を探っていきます。 </p>
CCAJ セッション④ 『 ビッグデータ時代の VOC 活用 ~これからのコンタクトセンターの活路~ 』 定員90名	
13:00 ~ 14:30	<p> 司理者 (株)プラスアルファ・コンサルティング 取締役 鈴木 賢治 氏 スピーカー アスクル(株) Eプラットフォーム本部 カスタマーソリューション マネジメント部長 小野原 学 氏 カルビー(株) コーポレートコミュニケーション本部 本部長補佐 天野 泰守 氏 </p> <p> 昨今、先進企業では販売・営業部門や研究部門を中心に、ビッグデータを活用することで、経営改善や業務拡大を加速させています。この時代の流れのなかでコンタクトセンターが取り残されないためにはどうしたらよいか? </p> <p> 効率化、ミスの減少、満足度の向上など、ほぼオペレーション改善についてはやりつくした感があるなか、ある種の閉塞感を打破していくための鍵は何か? その1つの答えがVOC(顧客の声)活用にあります。お客様相談室=クレーム対応部隊から脱却し、継続的に企業活動に大きく貢献していくための“攻めのVOC活用”とは何か? 先進企業の取り組みや最新の事例から鋭く切り込んでいきます。 </p>
CCAJ セッション⑤ 『 失敗から学ぶ “勝利に導くことのできないセンター長の泣き所”とは? 』 定員90名	
14:45 ~ 16:15	<p> 司理者 (株)感性労働研究所 代表取締役 宮竹 直子 氏 スピーカー 損保ジャパン日本興亜まごころコミュニケーション(株) 業務革新部 部長 安東 徹治 氏 リコージャパン(株) カスタマーサポート本部 サポート統括室 シニアマネージャー 細田 博 氏 </p> <p> センター長はお客様、従業員、経営層のすべてのステークホルダーに対して自身の組織が最大の能力を発揮し、価値あるサービスを提供し続けることをコミットしなければなりません。 </p> <p> しかし、原因がどうであれ、運営が上手くいかない時に指摘されるのは「センター長の力量不足」。果たして、矢面に立つセンター長の力量とは? </p> <p> 本セッションでは、センター長が陥りやすい失敗や致命傷になりかねない言動に着目し、自らの経験や目の当たりにしてきたことを本音で語り合います。そして、様々なセンターに共通する“センター長の泣き所”をとらえた上で、次世代のセンター長育成のヒントを探ります。 </p>
交流会/会場 : アーバンネット神田カンファレンス 3階 3A 定員50名	
16:30 ~ 18:00	<p> 交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくりを目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、是非ご参加ください。当日はお飲み物と軽食をご用意しています。人数も限られていますので、お早めにお申し込みください。なお、交流会のみのご参加はご遠慮ください。 </p>

※事前の予告なく変更することがございますので、最新情報は Web サイトでご確認ください。

■セミナー受講料金(税込)

	1日券(3コマセット)	1コマ
CCAJ 会員(事前申込)	15,500円	6,200円
一般(事前申込)	20,600円	7,200円
当日券		10,300円

後援団体会員(加盟企業)は一般料金から10%引きとなります。

■交流会参加料金(税込)

3,600円/お一人様

1日券1枚のご購入につき、1名様を交流会にご招待(事前登録制)交流会招待券を受領後、参加希望者は当協会までご連絡ください定員 50 名に達し次第、販売およびご招待を終了します

■お申込方法

事前申込期限:2015 年2月10日(火)

- ①ホームページからのお申込 (<http://ccaj.or.jp/event/contact.html>)
- ②FAXによるお申込(下記受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください。)
※定員になり次第、締め切らせていただきます。お申込はお早めをお願いします。

■お支払方法

- ①お申込確認後、CCAJ事務局より受講証・ご請求書を郵送いたします。
- ②ご請求書に従って指定の銀行口座にお振り込みください。なお、振込手数料は各自ご負担ください。
※申込後のキャンセルはお受けいたしかねますので、代わりの方がご出席ください。

■受講申込書

貴社名 :		<input type="checkbox"/> CCAJ 会員	
		<input type="checkbox"/> 一般	
所属 役職		申込者氏名	
所在地 : 〒			
TEL :		FAX :	
E-mail :			
加盟団体(下記団体の会員(加盟企業)は一般料金から10%引きとなります)			
<input type="checkbox"/> (公社)日本マーケティング協会		<input type="checkbox"/> (公社)日本通信販売協会	
<input type="checkbox"/> (公社)企業情報化協会		<input type="checkbox"/> (公財)日本電信電話ユーザ協会	
		<input type="checkbox"/> (公社)消費者関連専門家会議	
		<input type="checkbox"/> (一社)日本ダイレクトメール協会	
◇CCAJセッション 申込			
●2月17日 1日券	枚	●2月18日 1日券	枚
●基調講演	枚	●CCAJセッション③	枚
●CCAJセッション①	枚	●CCAJセッション④	枚
●CCAJセッション②	枚	●CCAJセッション⑤	枚
◇交流会(2/18) 申込	名	※1日券1枚につき、1名様を交流会に無料ご招待	
◎事前質問欄 (出演者へ“聞いてみたいこと”、“話して欲しいこと”など) ※受講される「基調講演」「CCAJセッション①～⑥」を指定し、質問内容をできるだけ具体的にご記入ください。			

※ ご記入いただきました上記内容は、本セミナーの運営および、それに必要なご連絡・ご請求に利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)事務局
お申込先 : FAX 03-5289-8892 / お問い合わせ : TEL 03-5289-8891