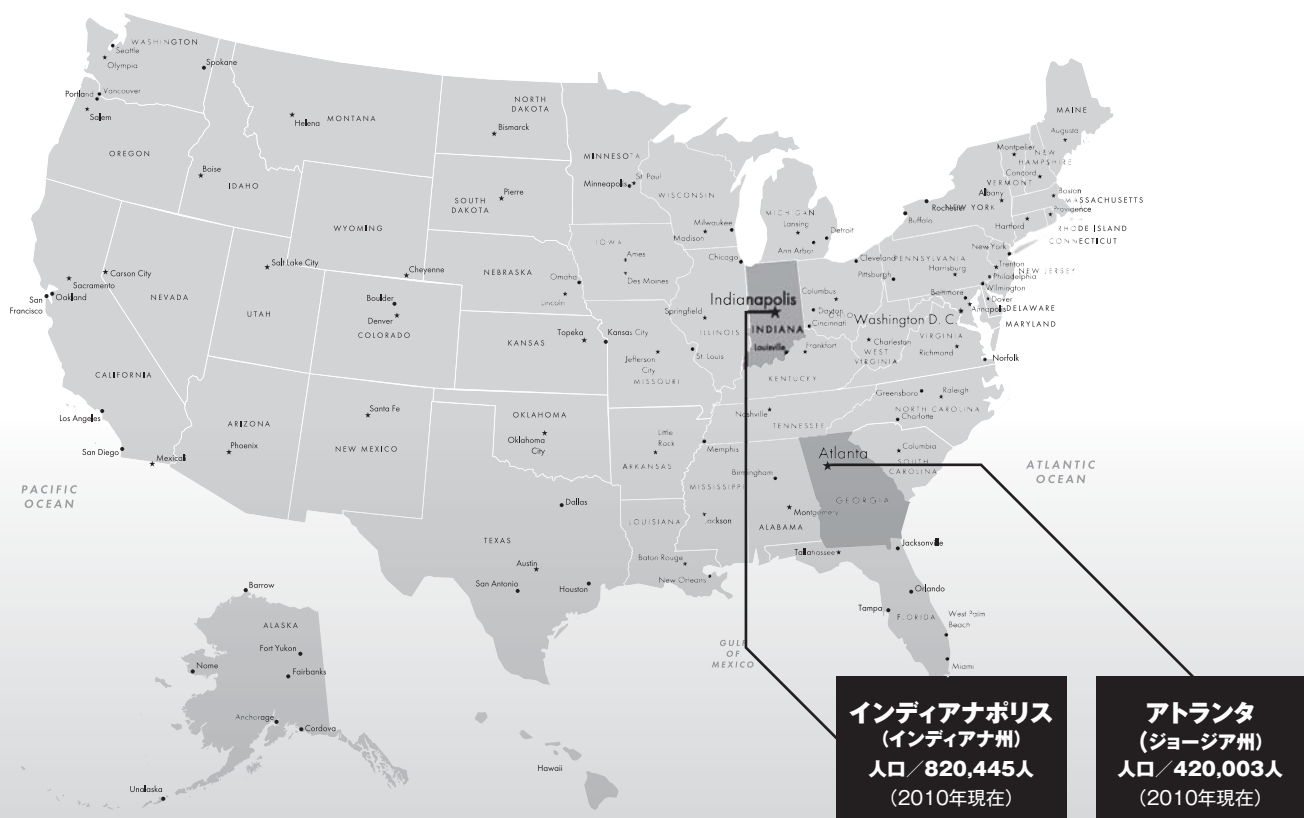


第26回

CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

〈旅行期間〉2014年10月19日(日)～10月25日(土)【5泊7日】

——訪問都市:アメリカ合衆国インディアナポリス・アトランタ——



～コンタクトセンター先進国、米国の現状を学ぶ～

ご案内

26回目を迎える「CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」は、会員をはじめコンタクトセンター運営に携わる方々へのヒアリングの結果、コンタクトセンターの先進的な取り組みへの関心が高いことから、アメリカ合衆国での視察を企画しました。

先進性の中でも特に「ワークフォースマネジメント」「ニアショア・オペレーションへの移行」「在宅エージェント」をテーマに、様々な業種・業態のコンタクトセンターを訪問します。また、今回は日米双方の事情に精通したコーディネーターが同行・通訳するため、視察以外においても有意義な情報提供・交換ができる予定です。

普段、体験できないアメリカの最新事情や視察企業との情報交換、さらには参加者同士の交流も本ツアーの魅力です。皆様のご参加をお待ちしております。なお、お申込は旅行を企画・実施する株式会社JTBコーポレートセールスにお願いいたします。

企画協力：一般社団法人日本コールセンター協会

ツアーの特徴

米国のコンタクトセンター事情に精通し、日本においても著作の実績も持つ妙中俊哉氏がツアーの全視察に同行し充実した現地視察を実現いたします。このツアーではアメリカのコンタクトセンター事情を色々な角度からご覧いただけます。

妙中俊哉プロフィール:米国でのコンタクトセンターサービスビューローの経営やコンサルティング業で約30年活躍。現在は、クライアント企業に対するコンサルティングに従事。著書に「テレマーケティング」(ダイヤモンド社)、「CTIビジネス革命」(ダイヤモンド社)がある。

視察のテーマ

①より進化したワークフォースマネジメントへの取り組み

24時間体制のコンタクトセンターにおいてWFMの向上は不可欠です。その問題解決の一つとして在宅エージェント・システムを導入する企業も多くありますが、成功事例は少ないようです。企業によって多種多様な取り組みを行っています。

②オフショア・オペレーションからニアショア・オペレーションへの移行

オフショア・オペレーションの見直しはすでに数年前から行われていましたが、ニアショア・オペレーションを始める企業が増えています。同時間帯の管理下におけるというメリットも生まれ、現在も多くのセンターが計画しています。

③在宅エージェントの反省と見直し

現在も増えている在宅エージェント・システムも数々の問題が生じ、長い目で見るとコスト削減どころか増大してしまったセンターも現れるようになりました。これにより、米国内では在宅エージェントの見直しも進んでいます。

視察候補先のご案内

〈インディアナポリス 4社予定〉

■Signius (ニアショアオペレーションへの移行を探る)

親会社にアンサーネットを持つトータル・サービス・ビューロー。同社の「Eバウンド・オペレーション」は企業のウェブサイトと連携してオンライン各種業務を請け負っている。多くの企業が同社のサービスを利用しており、優秀企業として表彰されている。同社の取り組んでいるオフショア・オペレーションやホームエージェントの現状を探る。

■XEROX(クロストレーニングやクロスオペレーションについて学ぶ)

世界的に有名なコピー機ゼロックスのセンター・オペレーションは徹底したエスカレーション方式である。初歩的な問い合わせから始まり、法的な対応も必要になるレベルまで数段階に分けたエスカレーションシステムは、そのサービス・スキルレベルによって対応するコールを分けることにより、高い顧客満足度を得ている。

■eGain(テクニカル・サポートにおける現状と課題を学ぶ)

シリコンバレーに本社をおき、マルチチャンネル・コミュニケーション用のカスタマー・エンゲージメント・プラットフォームを提供する企業として知られている。主にテクニカル・サポートをスーパーチャットと呼ばれるサービス分野でおこなっている。これは企業内において複数の場所で多数の人がチャットを行う際のサポート・サービスである。同センターでテクニカル・サポートにおける現状と課題について学ぶ。

■Allstate Insurance(長年取り組んでいるWFMの成果とソーシャルメディア対応を見る)

全米でも大手の保険会社のインハウス・コールセンター。自動車保険、火災保険、医療保険、生命保険商品などに関して主にインサイド・セールスとカスタマー・クレーム・サービス(保険請求処理)をおこなっている。長年取り組んでいるWFMの成果とソーシャルメディア対応を取り入れたセンターに衣替えしつつある状況を検証する。

■他視察候補先 IMC Creadit Service(医療関連)、Angieslist(会員制消費者情報サービス)、PACE(テレサービス協会)、EXPRESS SCRIPTS(処方箋薬通販)、ADVANTAGE HEALTH SOLUTION(医療保険販売)

〈アトランタ 2社予定〉

■UNITEDHEALTH GROUP(高齢者対応他、同社の取り組みを学ぶ)

メディケアと呼ばれている主に高齢者向けの政府発行の医療保険加入者に対して、自己負担分の経費をカバーするメディケア補助保険を販売している保険会社。対象が高齢者なので電話対応が非常に多いという。同社はホームエージェントも一部利用しており、同社のその取り組みについて検証する。

■Voice Link(エージェント定着率の高さのカラクリを学ぶ)

昨年度のコロンブス賞を獲得したカスタマー・サービス・ビューロー。もともとは留守番電話サービスからスタートした企業。アメリカでは珍しくテクノロジーに頼るのではなく人材育成に大変力をいれており、エージェントのクオリティレベルは大変高い評価を得ている。同センターにおけるエージェント定着率の高さを検証する。またオフショア・オペレーション、インバウンド・オペレーションにおけるWFMの取り組みについて学ぶ。

■Coca Cola (オフショアやニアショアのオペレーション取り組みを学ぶ)

1886年ジョージア州アトランタで創立された炭酸飲料水のメーカー。コカコーラのブランドで世界中に知られている。アトランタ郊外の同社のコールセンターはありとあらゆるコールを受け付けている。同センターではスペイン語による問い合わせも受け付けておりバイリンガル・センターとしても利用されている。同社ではスペイン語対応のオフショア・ニアショアオペレーションに対する取り組みなどを学ぶ。

■VERIZON (テクニカル・サポートのインハウス・オペレーションについて学ぶ)

全米第1位の通信企業。このセンターではテクニカル・サポートを重視しており、社員採用後にリモートでインターネットやCATVサービスの業務ができるようにトレーニングを行う。そのトレーニング方法と、同社の取り組んでいるソーシャルメディアとコールセンターのミックスをどのようにおこなっているかを探る。

■他視察候補先 NEXXPHASE (E-コマース、出版、CATVのアウトソーサー)、DELL Secure Works (PC業務監視)、THE MYERS GROUP (リサーチ、サーベイ、データ収集企業)、American Red Cross (米国赤十字コールセンター)、ANSWER NET (インバウンド、アウトバウンドのオペレーション)、FIVE9 (アウトバウンド・オペレーション)

※視察候補先は、先方の都合により、変更になる場合がございます。

ご日程

CCAJスタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察

日次	月日(曜)	地名	発着時間	交通機関	行程	食事
1	10/19 (日)	東京(成田)	15:50	DL156	空路、DL(乗継便)にてインディアナポリスへ	朝：— 昼：— 夕：○
		ミネアポリス	12:34		— (国際日付変更線) —	
		ミネアポリス インディアナポリス	14:30 17:15	DL3514 専用車	到着後、ホテルへ (インディアナポリス泊)	
2	10/20 (月)	インディアナポリス	午前 午後	専用車	■視察① ■視察② (インディアナポリス泊)	朝：○ 昼：× 夕：×
3	10/21 (火)	インディアナポリス	午前 午後	専用車	■視察③ ■視察④ (インディアナポリス泊)	朝：○ 昼：× 夕：×
4	10/22 (水)	インディアナポリス	午前	専用車	ホテル発、空港へ	朝：○ 昼：× 夕：×
		インディアナポリス アトランタ	10:00 11:30	DL796 専用車	空路、DLにてアトランタへ 到着後、ホテルへ (アトランタ泊)	
5	10/23 (木)	アトランタ	午前 午後	専用車	■視察⑤ ■視察⑥ (アトランタ泊)	朝：○ 昼：× 夕：○
6	10/24 (金)	アトランタ アトランタ	午前 13:46	専用車 DL295	ホテル発、空港へ 空路、DLにて東京(成田)へ	朝：○ 昼：× 夕：機内
					(機内泊)	
7	10/25 (土)	東京(成田)	16:50		通関手続き終了後、解散	朝：機内 昼：—

〈時間帯目安〉

4:00	7:00	12:00	18:00	23:00	4:00
早朝	午前	午後	夜	深夜	

○利用航空会社/デルタ航空(DL)エコノミークラス

○利用ホテル/

インディアナポリス：HOLIDAY INN EXPRESS(1名1室利用)

アトランタ：MELIA HOTEL(1名1室利用)

※現地視察①～⑥については株式会社JTBコーポレートセールスの手配となります。

お申し込み方法

- ①別添の参加申込書に必要事項をご記入の上、9月4日(木)迄にJTBコーポレートセールス宛に郵送もしくはFAXにてお申込みください。定員に達した場合は締切日を早めることとさせていただきますので予めご了承ください。
- ②参加申込書ご提出後、弊社よりお申込金のご請求書を発送いたしますので9月12日(金)までに弊社指定口座にお振込ください。
- ③お申込書、お申込金を当社にて確認できた段階で予約が完了いたします。
- ④残金は9月30日(火)までにお支払いください。

募集要項

■旅行期間：2014年10月19日(日)～10月25日(土) 5泊7日

■訪問都市：米国 インディアナポリス・アトランタ

■旅行代金：①CCAJ会員 大人お一人様 522,000円
②一般(CCAJ非会員) 大人お一人様 572,000円

※別途、米国内(インディアナポリス-アトランタ)の航空機移動の際に、受託手荷物料金を現地空港のチェックインカウンターでお支払いいただく必要がございます。(1個めは25ドル、2個めは35ドルとなります)

※別途、海外空港諸税および燃油サーチャージがかかります。(下記)

※2014年6月現在、現地空港税・燃油サーチャージは、60,390円です。

(海外空港諸税6,780円、成田空港施設使用料2,090円、旅客保安サービス料520円、燃油サーチャージ目安51,000円)

この料金は、航空券発券時に確定となりますので、若干の変更が生じる場合がございます。

■募集人員：20名(最少催行人員15名)

■利用ホテル：インディアナポリス：HOLIDAY INN EXPRESS(1名1室利用)
アトランタ：MELIA HOTEL(1名1室利用)

■利用航空会社：デルタ航空(エコノミークラス)

■食事条件：朝食5回、昼食0回、夕食2回(但し機内食は除く)

■添乗員：全行程同行します

■募集締切：2014年9月4日(木)

旅行企画・実施

株式会社JTBコーポレートセールス
観光庁長官登録旅行業第1767号
東京都新宿区西新宿3-7-1
一般社団法人日本旅行業協会正会員
旅行業公正取引協議会会員

総合旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。この旅行契約に関し、担当者からの説明にご不明な点があれば、ご遠慮なく右記の取扱管理者におたずねください。

お申し込み・お問い合わせ先

JTBコーポレートセールス 本社営業部 第一事業部
(住所)〒163-1066 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー27階
TEL：03-5909-8116
FAX：03-5909-8144
営業担当：田中奈津子、森友美
営業時間 月～金/9:30～17:30
(土・日・祝日休業)
総合旅行業務取扱管理者：島村直樹

ご旅行条件(要約)

お申し込みの際には、必ず旅行条件書(全文)をお受け取りいただき、事前にご確認の上お申し込みください。

●募集型企画旅行契約

この旅行は(株)JTBコーポレートセールス(東京都新宿区西新宿3-7-1 観光庁長官登録旅行業第1767号、以下「当社」という)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」という)を締結することになります。また、旅行条件は、下記によるほか、別途お渡しする旅行条件書(全文)、出発前にお渡しする最終日程表と称する確定書面及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

●旅行のお申し込み及び契約成立時期

- (1)必要事項をお申し出の上、下記のお申込金を添えてお申し込みください。お申込金は、旅行代金お支払いの際差し引かせていただきます。
- (2)電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段でお申し込みの場合、当社が予約の承諾の旨通知した翌日から起算して3日以内にお申込み内容を確認のうえ、申込金の支払をしていただきます。
- (3)旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、お申込金を受領したときに成立するものとします。
- (4)お申込金(おひとり)50,000円

●旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行出発日の前日からさかのぼって21日目にあたる日より前(お申し込みが間際の場合は当社が指定する期日までに)にお支払いください。また、お客様が当社提携カード会社のカード会員である場合、お客様の署名なくして旅行代金、取消料、追加諸費用などをお支払いいただくことがあります。この場合のカード利用日は、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日といたします。

●取消料

旅行契約成立後、お客様の都合で契約を解除されるときは、次の金額を取消料として申し受けます。(お1人様)

契約解除の日	左記以外に開始する旅行
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日～当日	旅行代金の50%
旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の100%

*貸切航空機を利用する旅行、日本出国時及び帰国時に船舶を利用する旅行及び旅行日程中に3泊以上のクルーズ船泊を伴う旅行に関しては、上記の表によらずコースページ内に記載する取消料に拠ります。

●旅行代金に含まれるもの

*旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金(注釈のないかぎりエコノミークラス)*旅行日程に明示した観光の料金(バス料金・ガイド料金・入場料金)*旅行日程に明示した宿泊の料金及び税・サービス料金(1名1室の宿泊を基準とします。)*旅行日程に明示した食事の料金及び税・サービス料金*添乗員同行コースの同行費用
これらの費用は、お客様の都合により一部利用されなくても原則として払い戻しいたしません。

●旅行代金に含まれないもの

前項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示いたします。

*超過手荷物料金*クリーニング代、電話電報料、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付け、その他追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料金*渡航手続関係費用*オプションツアー料金*運送機関が課す付加運賃・料金(例:燃油サーチャージ)*米国内の航空機による受託手荷物料金*日本国内の空港施設使用料*日本国内におけるご自宅から発着空港集合・解散時点までの交通費・宿泊費*旅行日程中の空港税等(但し、空港税等含んでいることをパンフレットで明示したコースを除きます。)

●特別補償

当社は、当社又は当社が手配を代行させた者の故意又は過失の有無にかかわらず、募集型企画旅行約款別紙特別補償規程に基づき、お客様が募集型企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故により、その身体、生命又は手荷物上に被った一定の損害について、以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。
死亡補償金:2500万円、入院見舞金:4～40万円、通院見舞金:2～10万円
携行品損害補償金:お客様1名につき～15万円(但し、補償対象品1個あたり10万円を限度とします。)

●旅券・査証について(ESTAについて)

(日本国籍以外の方は、自国の領事館、渡航先国の領事館、入国管理事務所にお問合せください。)

1. 旅券(パスポート):この(パンフレット記載の)旅行には、日本帰着までに有効なIC旅券または機械読み取り式旅券が必要です。
2. 査証(ビザ):この(パンフレット記載の)旅行には、米国渡航認証(ESTA)が必要です。

*現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証取得はお客様の責任で行ってください。これらの手続等の代行については、販売店(当社)が渡航手続代行料金をいただいております。
●海外旅行保険への加入について
海外において、病気・けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難であるのが実情です。これらの治療費、移送費、また、死亡・後遺障害等を担保するため、お客様自身で充分な額の海外旅行保険に加入することをお勧めします。海外旅行保険については、販売店の係員にお問合せください。

●個人情報の取扱について

- (1)当社及び販売店は、旅行申込の際に提出された申込書等に記載された個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等の提供するサービスの手配及びそれらのサービスの受領のために手続に必要な範囲内で利用させていただきます。
- (2)当社は、旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人情報を土産物店に提供することがあります。この場合、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空便名等に係る個人情報をあらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。なお、これらの個人情報の提供の停止を希望される場合は、お申込日に出発前までにお申し出ください。

●旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は2014年6月20日を基準としています。又、旅行代金は2014年6月20日現在の有効な運賃・規程を基準として算出しています。

参加申込書

第26回CCAJスタディーツアー海外コンタクトセンター事情視察 申込書

ご記入いただいた個人情報に関しましては、お客様との間の連絡、お申込み頂いたご旅行における運送・宿泊機関、視察箇所等の提供するサービスの手配のために必要な範囲内でご利用させていただきます。

☆申込書をFAX送信する際の注意

『個人情報保護の観点から、申込書をFAXする際は番号の押し間違いにご注意頂き、送信後はお手数ですが着信のご確認をお願い致します。』

NAMAE (ローマ字)※① 氏名			男 ・ 女	生年月日		
				昭和・平成 (西暦	年	月 日 (年齢 満 歳)
(ふりがな)						
現住所	〒	-	都道府県	TEL:	携帯電話:	
留守宅 連絡先	氏名: (続柄:)			TEL		
	住所: <input type="checkbox"/> 現住所に同じ <input type="checkbox"/> その他 〒 -			() -		
勤務先	名称	和文				
		英文				
	所属	和文		役職		
		英文				
	住所	〒	-			
	TEL	()	-	E-Mail	@	
	FAX	()	-	たばこ※②	<input type="checkbox"/> 喫煙 ・ <input type="checkbox"/> 禁煙	
出入国書類作成代行希望 (別料金:3,240円)	<input type="checkbox"/> 希望する ・ <input type="checkbox"/> しない		ESTA申請代行希望 (別料金:6,000円)			

パスポートコピー貼付欄

【パスポートの表紙裏面(写真、署名のあるページ)を貼付、又は別途添付の上お送りください】

記入上の注意

1. 渡航手続きに関する基礎資料となりますので、楷書にて正確にご記入ください。
2. 各項目もれなくご記入ください。ご記入はボールペンでお願いします。
3. 帰国時90日以上有効なパスポートをお持ちの方は申込書と共に、申請中の方は受領次第パスポートの表紙裏ページ(写真、署名の面)のコピーを弊社担当まで郵送にてお送りください。
4. 頂いた個人情報は、本調査団の旅行手配にのみ利用するものであり、その他の目的に利用することはございません。
※①お名前がローマ字がパスポートと異なる場合、飛行機に搭乗できない場合がございます。ご注意ください。
※②飛行機の座席は全席禁煙です。ホテルのお部屋についても必ずしもご希望に添えない場合もあります。

■ご連絡先■

株式会社JTBコーポレートセールス 本社営業部、第一事業部 営業第三課 担当:田中奈津子・森友美
TEL:03-5909-8116 FAX:03-5909-8144
〒163-1066 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー27階