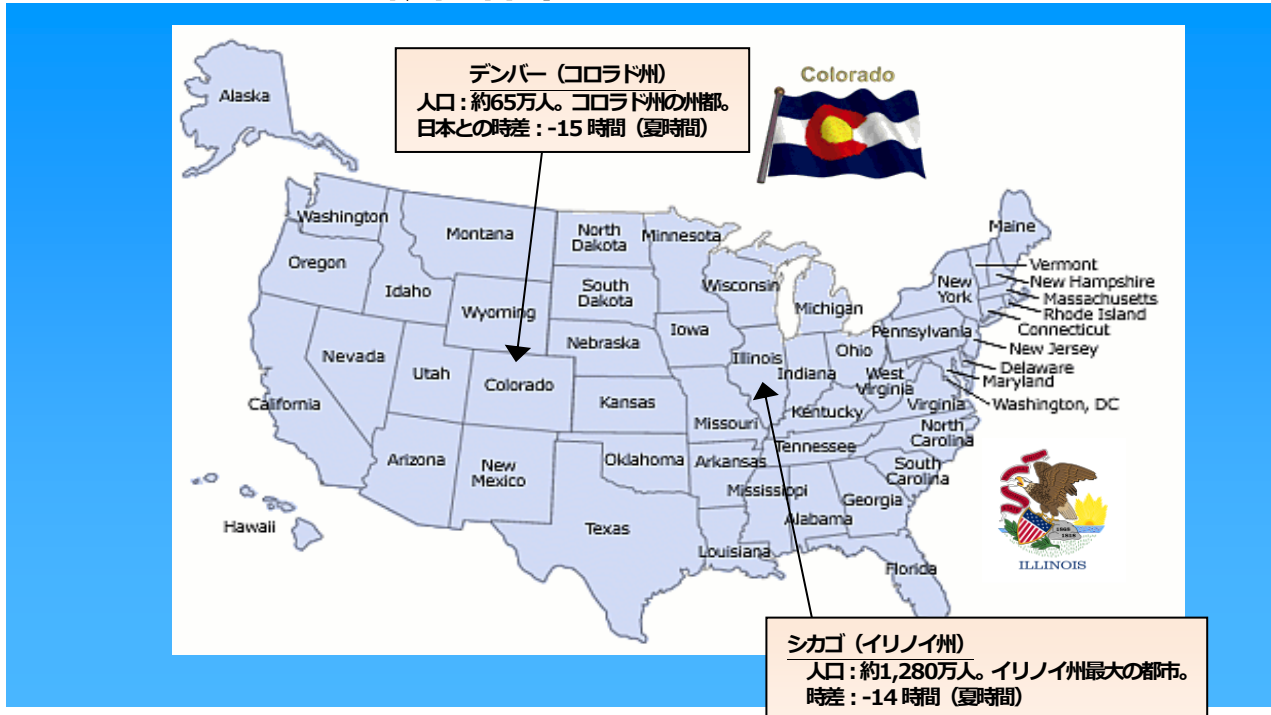


第27回 CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

実施日程:2015年10月18日(日)~10月24日(土)【5泊7日】

訪問都市:シカゴ・デンバー



~米国流の多様なコンタクトセンターから、 コンタクトセンターの新たな価値と進化の方向性を探る~

ご案内

27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性”、“日本に浸透していない特徴的な運営”、“最新トレンド”への関心が高いことを受け、アメリカ合衆国での視察を企画しました。

今回の視察では、「米国流の多様なコンタクトセンターから、コンタクトセンターの新たな価値と進化の方向性を探る」をメインテーマに、“特徴的なオペレーション”、“IT・システムツールを活用したオペレーション”、“CSRの育成”を見どころにした視察を行い、今後の日本のコンタクトセンターの方向性・影響等を学ぶ予定です。

普段、体験できないアメリカのコンタクトセンター事情や現地スタッフとの情報交換、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、お申込に関しては、旅行を企画・実施する株式会社PTSにお願いいたします。

視察コーディネーター 兼 通訳

妙中 俊哉 氏:カリフォルニア大学経営学部卒業。旧 AT&T のコールセンター立ち上げに参加。その後独立してサービスエージェンシーを長年経営。現在は CALLCENTERTODAY 社に属するコンサルタントとしてコンタクトセンター現場で活動中。

学生時代にコールセンターのオペレーターのアルバイトを始めてからスーパーバイザー、マネージャー、ディレクター、オーナーという段階で米国コンタクトセンター業界において活動してきた唯一の日本人として知られています。

著書に「テレマーケティング」、「CTIビジネス革命」(共にダイヤモンド社刊)があり、現在「月刊テレコミュニケーション」誌(リックテレコム社刊)において毎月連載を担当されています。

企画協力 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)

視察のテーマ

メインテーマ：「米国流の多様なコンタクトセンターから、 コンタクトセンターの新たな価値と進化の方向性を探る」

欧米のコンタクトセンターのビジネスモデルやビジネスアプローチなどは日本にはないものがあります。特に米国コンタクトセンターはユニークなオペレーションを行なっているところが少なくありません。日本とは違った各種基準や規定があり、サービスレベルの考え方も異なっています。今回のツアーでは、日本にはあまり見かけないタイプのコンタクトセンターやユニークなアメリカ独特のタイプのコンタクトセンターを中心に視察を行います。通信法や労働法などの法律やクオリティ査定基準設定など、日米の違いもありますが、しかし米国のコンタクトセンターにおける独特の特徴性や独創性の部分や、日本にはないようなオペレーション、アプリケーションやマーケティング手法に触れることによって、参加者のヒントになればと考えております。また、ソーシャルメディアの取組についても、最新事情を併せて学んでいただく予定です。

視察のポイント



◆見どころ 1 「特徴的なオペレーション」

Point

訪問予定企業：ダイソン(FCR(一次完了率)を心がけ、カスタマー情報を収集するスキーム)

掃除機で有名なダイソンのコンタクトセンター。インバウンドコールが来たときにカスタマー情報を収集するスキームを作っており、データマイニングを行っている。またFCRをカスタマーポリシーの第一と考えており、CSRスキル向上に熱心。

訪問予定企業：アルファページ(CPINを活用し、医療関連の業務に強い)

ダイレクトメール企業から成長したコンタクトセンター・サービスエージェンシー。特に医療関連企業の医療費や薬品代金をCPINにしたがって集金する業務を特徴とする企業。※CPIN(Customer Proprietary Information Network):顧客情報を守秘するためのネットワーク



◆見どころ2 「IT・システムツールを活用したオペレーション」

Point

訪問予定企業：FEDEX(ソーシャルメディア対応検証)

国際的にも有名なFEDEXのコンタクトセンターを訪問予定。配達物のピックアップのアレンジサービス、郵送状況、商品追跡サービス、支払い、その他の業務をシカゴ市内のセンターで行っている様子を見学。同社のソーシャルメディア対応状況についても検証。

訪問予定企業：アルパインアクセス(クラウドを活用したヴァーチャルコンタクトセンター)

ヴァーチャルコンタクトセンターのサービスエージェンシー。クラウドシステムを利用した完全ホームエージェント制のコンタクトセンター。同社のコントロールセンターを見学するとともにホームエージェント状況を学びます。



◆見どころ3 「CSRの育成」

※CSR(Customer Service/Sales Representative):コミュニケーター・オペレーターのこと

Point

訪問予定企業：クォルフオン(CSR定着率が高い)

もともとはBPOからスタートした企業。現在はBPOも含めてコンタクトセンターのアウトソーシングを中心に行なっている。同社のCSRの定着率が平均して他社よりも高いことに注目し、ES向上やモチベーション・プログラムの取組やCSRの定着率の高さを探る。

【その他、特徴的なコンタクトセンター視察】

◆「特徴的なオペレーション」 訪問予定企業：スターテック(オフショア、ニアショアの使い分け)

コロラド州デンバーで25年以上アウトソーシングを行うサービスエージェンシー。オフショア・オペレーションをフィリピンで、ニアショア・オペレーションをラテンアメリカで行なっている。その使い分けとそれぞれのオペレーションのメリット、デメリットを学ぶ。

◆「IT・システムツールを活用したオペレーション」

訪問予定企業：CHICAGO ILLINOIS CALL CENTER(ビッグデータ(IT)を活用したオペレーション)

高齢者、身障者、失業者など経済的なサポートを求める人に、健康管理や医療情報などの無料電話相談サービスを行う。市や州、慈善団体などの資金援助による市民向けータルサポートセンターで24時間対応。ビッグデータ管理とその使用状況を学ぶ。

◆「CSRの育成」 訪問予定企業：センチュリーリンク(CSRのセールススキル向上に着目)

電話会社のカスタマーサービスセンター。電話の他、インターネットとCATVのサービスも提供しており、サービス部門、セールス部門、テクニカル・サポート部門に分かれ、顧客へのアップセルとクロスセルを熱心に行う。セールススキル向上の取り組みを学ぶ。

◆その他訪問候補企業

コンタクトワン(CSRによるミステリーショッパー事例)/ アメリカンエクステリア(専門性の高いCSRを育成)

ウインディシティコンタクトセンター(CVSを用いたテレセールス)等 ※CVS(Call Verification Service):見込客を絞り込むサービス

※視察候補先の中から、6社の視察を予定しています。なお、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。

訪問都市 地域特性

◆イリノイ州 シカゴ “ウインディシティ” シカゴ

五大湖のひとつ、ミシガン湖西岸にある米国内人口第3の都市。別名「ウインディシティ」と呼ばれるだけに風が強いのが特徴。中西部に位置していることもあって交通や流通の中心にもなっている。鉄道やハイウェイが全米各地に向かって伸びているので多くの企業が流通センターや本社をシカゴ周辺にしている。プロスポーツのチームも本拠地をシカゴにあり、メジャーリーグのシカゴ・カブスやホワイトソックス、NBAのブルズなどがありファンをわかしている。

また「ジャズとブルースの都」としても知られている。コーディネーターの妙中氏はジャズ評論も手がけたことがあり(ジャズ批評誌連載1984年～2012年)ジャズやブルースに造詣が深く、参加者のためにジャズやブルースのクラブへの案内も予定(希望者のみ)。

◆コロラド州 デンバー “マイル ハイ シティ” デンバー

人口約60万人(全米第29位)でコロラド州の州都。日本の高山市と姉妹都市でもある。金鉱発見とともに栄え、ロッキー山脈地域において商工業や観光の中心地となった都市。海拔約1マイル＝1608Mなのでマイルハイ・シティと呼ばれている。ロッキー山脈が生み出す豊富で上質の水のおかげで地ビールメーカーが多いことでも知られている。特にクアーズ・ビールの産地として米国内では有名である。日本でも知られているサムソナイトも本社をデンバーに置いている。水のおかげで精密工業も発展したことでも知られている。

そして米国空軍の名門士官学校もデンバー郊外にある。メジャーリーグのコロラド・ロッキーズやNBAのデンバー・ナゲッツ、アメフトのブロンコスなどのプロスポーツの本拠地も同市にあり人気を博している。

視察日程表

日次	月日 (曜日)	都市名	交通機関	現地時刻	摘要	食事 朝昼夕	日本との 時差
1	10/18 (日)	東京(成田)発 …………… シカゴ着	UA-882 …………… 専用バス	17:45 …………… 15:05	空路、シカゴへ(所要時間:11時間20分) ……………[国際日付変更線通]…………… シカゴ到着 着後、専用バスにてホテルへ	--機 …………… 機×○	±0 …………… -14
				夕刻	市内レストランにて、ご夕食会を開催 夕食時、オリエンテーションセミナー開催 (シカゴ泊)		
2	10/19 (月)	シカゴ滞在	専用バス	終日	■企業視察 (シカゴ泊)	○××	-14
3	10/20 (火)	シカゴ発 デンバー着	専用バス UA-765 専用バス	終日 17:45 19:18	■企業視察 夕刻、空路、デンバーへ(所要時間:2時間33分) 到着後、専用バスにてホテルへ (デンバー泊)	○××	-14 -15
4	10/21 (水)	デンバー滞在	専用バス	終日	■企業視察 (デンバー泊)	○××	-15
5	10/22 (木)	デンバー滞在	専用バス	終日 夕刻	■企業視察 市内レストランにて、懇親会を開催 (デンバー泊)	○×○	-15
6	10/23 (金)	デンバー発	専用バス UA-139	午前 12:10	専用バスにて空港へ 空路、帰国の途へ(所要時間:12時間10分)	○×機	-15
7	10/24 (土)	東京(成田)着		15:20	到着後、各自入国手続き	機--	±0

■現地諸事情、利用交通機関により、発着時刻等は変更になる場合がございます。

■食事条件:○ ホテルまたはレストランにて 機:機内 ×:なし

■利用予定航空会社:ユナイテッド航空

■利用予定ホテル:シカゴ/コンGRESS プラザホテル デンバー/ラマダ デンバー ダウンタウン

■時間帯の目安:午前8:00-12:00 午後12:00-16:00 夕刻16:00-18:00 夜18:00-24:00

募集要項

- 【旅行名】 第27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】 2015年10月18日(日)～10月24日(土)
までの5泊7日
- 【旅行代金】 CCAJ会員 513,000円
一般(非会員) 563,000円
- ※ビジネスクラスご希望の方はお問い合わせください。
※燃油サーチャージ・航空保険料・海外及び国内空港税
32,000円(6月8日現在)が別途必要となります。
- 【募集人員】 20名様(最少催行人員15名様)
- 【添乗員】 1名が同行いたします。

【お申込み】

- ① 参加申込書を 9月4日(金)までに当社宛に郵送又ファックスにてお申込みください。
- ② 参加申込書ご提出後、3日以内にお申込み金50,000円を下記口座へお振込みください。
(お申込金は旅行代金の一部に充当いたします)
<振込先> みずほ銀行 池袋西口支店
(普通口座) 1935102 カ)PTS
- ③ お申込書、お申込み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2015年9月30日(水)までにお支払いください。

ご旅行条件(要旨)

●募集型企画旅行契約

この旅行は、(株)PTS(以下「当社」)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」)を締結することになります。旅行条件は、下記による他、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旅行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によります。

●旅行のお申込み及び契約成立時期

当社または当社の受託営業所(以下「当社ら」)にて、所定の申込書に所定事項を記入し、下記の申込金を添えてお申込みください。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。電話・郵便・FAXその他の通信手段でお申込みの場合、当社らが予約の承諾の旨を通知した翌日から起算して3日以内に申込書の提出と申込金の支払いをしていただきます。旅行契約は、当社らが予約の承諾を通知し、申込金を受領した時に成立いたします。

●旅行代金に含まれるもの

- ① 航空運賃(エコノミークラス利用・日程表に記載された区間)
- ② 宿泊料金(1名様1室利用)
- ③ 日程表に表記された食事料金
- ④ 日程表に表記された視察費用、現地ガイド通訳費用
- ⑤ バス料金(日程表に記載された行程)
- ⑥ 視察費用・視察時通訳費用
- ⑦ 団体行動中のチップ
- ⑧ 手荷物の運搬料金(原則航空機利用の場合は運送約款以内)
- ⑨ 添乗員同行費用(成田発着)

●旅行代金に含まれないもの

- ① 渡航手続諸費用(旅券印紙代、査証代、予防接種料金等)
 - ② 超過手荷物運搬料金(航空会社規定の重量・容量・個数を超える場合)
 - ③ 個人的性質の諸費用(クリーニング代、電話代、飲物代等及びそれに伴う税・サービス料)
 - ④ 任意の海外旅行保険料
 - ⑤ 集合場所までの国内交通費、国内宿泊費用
 - ⑥ ESTA登録費用実費(14ドル/1,800円)および代行登録手数料(6,480円)
 - ⑦ 希望者のみ参加されるオプションツアー代金
 - ⑧ ビジネスクラス利用時の航空追加代金
 - ⑨ 米国空港税(8,390円)、成田空港施設使用料(2,610円)、燃油サーチャージ(6/8現在目安額 21,000円)
- ※ご渡航に必要になりますので、ご旅行代金と一緒に請求させていただきます

●旅行契約の解除(お客様の解除権)・払い戻し

お客様は、次に定める取消料をお支払い頂くことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。既に受領している旅行代金、あるいは申込金がある場合には、所定の手数料を差し引いて、払い戻しいたします。

旅行開始日の前日より起算して、 さかのぼって	取消料 (お1人様当り)
30日前から3日前まで	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日以降、前日	旅行代金の50%
当日無連絡不参加及び、旅行開始後	旅行代金 全額

●旅券(パスポート)について

当パンフレット掲載コースの旅行には日本帰着日までに有効な IC 旅券または機械読取式旅券が必要です。

●ビザ(査証)について

当パンフレット掲載コースに IC 旅券または機械読取式旅券でご参加の場合、査証は不要です。(IC 旅券または機械読取式でない旅券の場合には査証が必要です)但し、米国では短期滞在査証免除国の国民が査証免除対象者として入国する際、渡航 72 時間前までにインターネットを通じて査証免除可否のチェックを受けるシステム(電子渡航認証システム、以下「ESTA」)での申請を義務付けています。(申請には14USドルの費用がかかります)登録は専用のウェブサイト <http://esta.cbp.dhs.gov/> より行い、認証が拒否された場合は査証の取得をしな限り航空機への搭乗や入国ができなくなりますので、早めに登録手続きをお願いします。また認証拒否ならびに査証未取得に伴う旅行取消については、所定の取消料がかかります。尚、ESTAでの認証は米国入国承認ではない為、入国時の入国審査は従来通り行われます。弊社にて代行させていただきますことも可能です。その場合は、実費の他に手数料として、6,480円を申し受けます。

●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。

●個人情報の取扱に関して

(株)PTSは、別紙登録時に記載いただいた個人情報を当ツアーの手配・手続に際してのみ利用いたします。個人情報の管理には、常に適切な措置を講じ、万全を尽くしております。詳細はホームページをご参照ください。 <http://www.pts.co.jp/>

●その他

当社は、旅行契約の履行に当って、当社または当社が手配を代行させるもの故意または過失により、お客様に損害を与えた時は、その損害を賠償する責任を任じます。ここに定めなき事項は、旅行条件書及び当社の旅行業約款によります。

(募集要項作成 2015年6月8日)

またお客様のご都合で団体行動を途中で離脱される場合は、ご旅行代金の返金を致しかねますので、予めご了承ください。

<お問合せ先>

【旅行企画・実施】



株式会社PTS
IT旅行開発室：丸山・和田

(総合旅行業務取扱管理者：田尻 恭彦)

旅行業公正取引
協議会 会員



TEL: (03) 5950-5921 FAX: (03) 5950-6191

〒171-0033 東京都豊島区高田3-13-2 高田馬場 TSビル

<営業>月～金 10:00～18:00 定休日:土・日・祝日

(総合旅行業務取扱管理者 田尻 恭彦)

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の責任者です。この旅行の契約に関し、担当者からの説明にご不明な点がございましたら、遠慮なく総合旅行業務取扱管理者にご質問ください。

第 27 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 | 参加申込書

株式会社 PTS IT旅行開発室 担当:丸山・和田行 TEL:03-5950-5921 FAX:03-5950-6191

※参加申込みにあたっては、旅行条件書に記載の旅行条件、個人情報の取扱いについて必ずお読みいただき、ご同意の上お申込みください。お申込書にご記入いただいたお客様の個人情報は、視察アレンジ、旅行手配、手続き代行のために必要範囲内で、日本コールセンター協会ならびに宿泊・運送機関、その他の第三者に提供させていただきますので、ご承諾願います。

旅行条件・参加条件・個人情報の取扱いに同意し申し込みます。

※航空券氏名とパスポート氏名に相違があった場合、ご搭乗できません。お客様の責任において下記項目を正確にご記入頂きますよう、よろしくお願い致します。

※申し込み締切日:9月4日(金)までにお申し込みください。

2015 年 月 日

氏名	フリガナ				生年月日	昭和・平成 年 月 日 (西暦19 年) (満 才)		
	和文							
	英文	※パスポートと同一のローマ字にてご記入ください。				性別	男・女	
フリガナ 現住所	〒							
	電話	() -	FAX	() -				
	携帯番号							
勤務先	和文	会社名						
		所属			役職			
	英文	会社名						
		所属			役職			
	フリガナ 住所	〒						
	電話	() -	FAX	() -				
E-mail address								
渡航中の 国内連絡 先	氏名				電話	() -		
	住所	〒					続柄	
旅券	<input type="checkbox"/> 持っている → パスポート氏名(英文) _____ 旅券番号 _____ 発行年月日: _____ 年 月 日 有効期間満了日: _____ 年 月 日 注※ 海外で発給または再発給を受けたパスポートをご利用の方はご連絡ください。							
	<input type="checkbox"/> 持っていない → 旅券を取得後パスポート氏名(英文)、番号、発行日をご連絡ください。							
ESTA 登録代行	<input type="checkbox"/> 希望する(代行登録手数料 6,480 円 + 申請費用 \$14/1,800 円)				<input type="checkbox"/> ご自身で登録する			
<input type="checkbox"/> 既に所得済み(2年間有効) 申請番号:()								
海外旅行 保険	<input type="checkbox"/> PTS にて加入する(有料) <input type="checkbox"/> 他社にて加入する(クレジットカード付帯保険含む) <input type="checkbox"/> 加入しない ※万が一の場合に備え、海外旅行傷害保険は是非ご加入ください。 クレジットカード付帯保険は治療費の限度額等制限がございますので、事前に補償内容をご確認ください。 PTS にて加入希望の方は別途お送りするお申込書に必要項目をご記入後ご返送ください。							
喫煙	<input type="checkbox"/> Smoking (喫煙) <input type="checkbox"/> No Smoking (禁煙) ※航空座席・ホテル共に全席・全室禁煙となりますが、参考にお伺いしております。							
旅行に関する ご連絡	宛先	会社・自宅・その他()			旅行に関する	会社・自宅・		
	方法	電話・Eメール・その他()			ご郵送物	その他()		
備考								