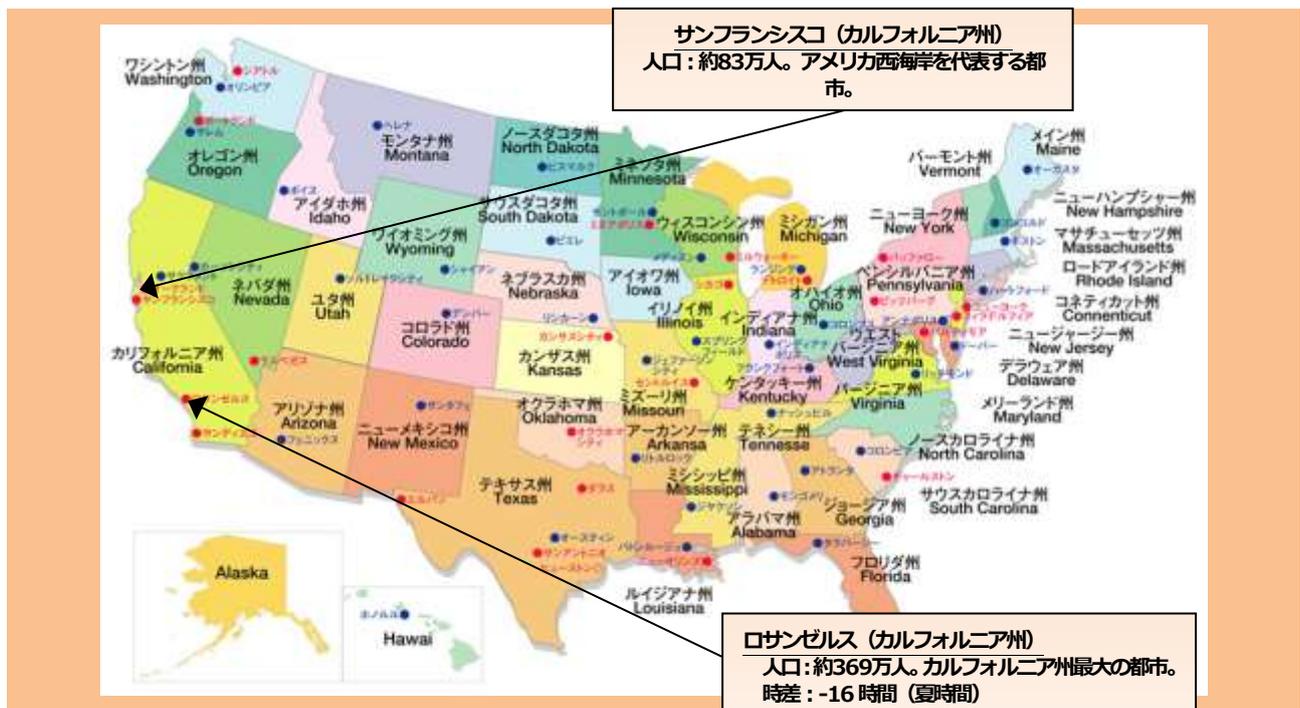


第28回 CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

実施日程:2016年10月23日(日)~10月29日(土)【5泊7日】

訪問都市:ロサンゼルス・サンフランシスコ



視察のテーマ

『米国コンタクトセンターにおける「IoT」(Internet of Things)と「AI」(Artificial Intelligence)に特化した最新情報を学ぶ』

「IoT」(Internet of Things)は「身の回りのあらゆるモノがインターネットにつながる」仕組みというもので、以前から配送業者などはRFIDタグ(Radio frequency identification)を付けて在庫や配送管理を行い、RTLS(Real time location system)で現時点のモノの場所の確認作業を行っていましたが、最近ではこの技術をコンタクトセンターでも導入が始まり日本でも注目を集めるようになりました。人口知能(AI)の活用は、RPA(Robotic Process Automation)とも言われ、コンタクトセンターではIVR(自動音声応答システム)の進化した技術と捉えられています。

今回の視察では、米国で導入が進んでいる新たなテクノロジー利用の現場から、最新事情を学んでいただく予定です。

ご案内

28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、米国コンタクトセンターの最新トレンド、新たなテクノロジーの開発・導入などの「先進性」、一風変わった顧客対応理念、特徴的な運営方針などの「独自性」をポイントとした視察を企画しました。

今回は、業界・業種を問わず関心の高い「IoT」と「人工知能(AI)」をメインに、新たなテクノロジーを利用している企業におけるコンタクトセンターの視察を予定しています。最新のテクノロジーを活用した運營業務に加え、人材育成や生産性向上などの取り組みを交えた内容を学んでいただく予定です。

また、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。尚、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。

企画協力 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)

視察のポイント

※次の視察候補先の中から、6社の視察を予定しています。尚、視察候補先は、先方企業の都合により変更になる場合がございます。



◆見どころ 1 「IoT」先進企業

訪問予定企業: Golden State Water Company (水道局) / ロサンゼルス * 検証・研修目的: IoT、リスクマネジメント
一般家庭や企業向けの水道水供給会社。基本的には水道サービスの申込や住所変更などであるが、断水などの緊急時対策に不可欠な部門としてコンタクトセンターが利用されている。水道管修復などの救急時における対応状況、特にコンタクトセンターとIoTやRTLSなどの関連性について検証する。

訪問予定企業: William Sonoma (台所用品・日用雑貨商品販売企業) / サンフランシスコ * 検証・研修目的: IoT, RPA
日本にも進出しているウィリアムソノマの通販専用のコールセンターを見学。20年ほど前まではカタログ通販の受注センターであったが、ネット時代に入ってから、いわゆるコンタクトセンターに進化したセンターである。同センターによるIoT対応状況やIVRを進化させたRPA状況を検証する。



◆見どころ 2 「RPA」導入企業

訪問予定企業: Alert Communications (法律事務所専門サービス・エージェンシー) / ロサンゼルス * 検証・研修目的: RPA、ビッグデータ、人材育成
1965年に電話代行サービス業としてスタート。70年代後半からはテレマーケティングの委託サービスのコールセンターとして変化していき、90年代からは、法律事務所専門に特化したサービス・エージェンシーとして知られるようになった。法律関連対応におけるテクノロジーの利用法やオペレーター・トレーニング内容を検証する。

訪問予定企業: Direct Line TeleResponse (サービス・エージェンシー) / サンフランシスコ * 研修・検証目的: RPA, C3PO マーケティング
30年以上続くサービス・エージェンシー。同社のIVRを進化させたRPA、ダイバーシティ対応のC3POマーケティング手法などを学び、それらを用いてリードジェネレーションやビッグデータに活かしているかを検証する。



◆見どころ3 「話題性の企業」

訪問予定企業: AVERY DENNISON (OA機器・事務用品販売会社) / ロサンゼルス * 検証・研修目的: CS向上, IoT
コンタクトセンターにおいてB-Bの受注を主に取り扱っている企業。OA機器や事務用品の受注後におけるカスタマーサービスの一環としてIoTによる発送状況の情報案内サービスをおこなっており正確に発注商品の配達日を管理している。それがCS向上の要因となっている状況を検証する。

訪問予定企業: Tel-Us Call Center (サービス・エージェンシー) / ロサンゼルス * 検証・研修目的: ミレニアルズ/ダイバーシティ・マーケティング
1979年に創立されたサービス・エージェンシー。ダイバーシティ(C3PO)・マーケティング、特にミレニアルズへのマーケティングに関してクライアント企業からどのような対応を求められているかを検証。またB-BにおいてどのようなBSS(ビジネス・サポート・システム)を提供しているかを検証する。

訪問予定企業: 8x8 (IT企業) / サンフランシスコ * 検証・研修目的: クラウド型ビジネスコミュニケーションシステム、DAR, RPA
1987年に創立され、IT関連商品140種類以上の特許を取得している企業。同社ではクラウド・プラットフォームのプレゼンを受け、それをどのようにヴァーチャル・コールセンターを構築しているか、そしてDARシステムに貢献しているかといったことや同社のRPAへの取組状況を検証する。

【その他、特徴的なコンタクトセンター視察】

◆「インセンティブ制導入による人事評価」

訪問予定企業: First Financial Credit Union Bank(地方銀行)/ ロサンゼルス * 検証・研修目的: 人事分野
WFM、ES、特に1オペレーターが銀行の副社長まで昇進したという同銀行の昇進システムやインセンティブプランなど、働く人たちのモチベーションが高いコンタクトセンター職場環境を検証する。

◆「リードジェネレーション取り組み企業」

訪問予定企業: TACTICAL TELESOLUTIONS (サービス・エージェンシー) / サンフランシスコ * 研修・検証目的: リードジェネレーション
現在米国ビジネス市場は、リードジェネレーション(見込み客開拓)が最重要視されて取組がおこなわれている。TTS社では、特にB-Bにおけるリードジェネレーションを得意としている。
特に大手企業の幹部のリードジェネレーションをスペシャリティとしている。現在のリードジェネレーション状況の最新事情を検証する。

◆「ビッグデータの活用企業」

訪問予定企業: San Jose Customer Service Center (各種サービス提供センター) / サンフランシスコ * 検証・研修目的: ビッグデータ
シリコンバレー地域にあるベンチャー企業のための発信情報センター。巨大な情報量のデータ分析、情報提供、そしてデータマイニングなどもおこなっている。情報は無料ではないという米国ビジネス業界において企業が協力しあって情報共有をすることによって、ウィン・ウィンのビジネスモデルを構築していくプロセスを検証する。

◆その他訪問候補企業

【ロサンゼルス地区】

UNITEDADLABLE (医療関連ラベル作製・印刷/DAR、B-Bオペレーション事例)

【サンフランシスコ地区】

LiveOps (ヴァーチャル・コールセンター/ホームエージェント、VB、VQ事例)、FIRST REPUBLIC BANK (銀行/VQ、AI-RPM導入事例)

MAGELLAN SOLUTIONS USA (サービス・エージェンシー/オフショアオペレーション事例)、KAISER PERMANENTE (ヘルスケア関連/IoT、RPA導入)

TELEDIRECT CALL CENTER (サービス・エージェンシー/VB、アウトバウンド・テレサールの事例)、EMH OPINION SAMPLING (電話調査/RPAの導入事例)等

※用語解説

DAR : DIRECT AGENT ROUTING、コンタクトセンターに電話したらANI(発信番号表示サービス)でコールする相手を識別して優良顧客にはその担当者そのままコールをつなぐシステム。

RFIDタグ : RADIO FREQUENCY IDENTIFICATIONをつけて商品在庫管理や配送管理で使っている、スマートフォンの所在確認機能のようなもの。

RTLS : REAL TIME LOCATION SYSTEMの略、現時点でモノやヒトはどこにいるかという確認作業である。

C3PO : スターウォーズに出てきたプロコロイド、どの宇宙人とも対応できる能力を持っている。いわゆるダイバーシティ対応能力を持たなければいけないというコンセプトである。

ミレニアルズ・マーケティング : 1980~2000年代にかけて生まれた世代を対象としたマーケティング戦略。現在米国には9200万人のミレニアムズがおり、消費の主流となりつつある。

VQ : VIRTUAL QUEINGで、コール量が多くて長時間待たせる状況の時に、コンタクトセンターの方から予め指定された番号と時間にコールバックするシステムのこと。

VB : VOICE BROADCASTで、予め録音していたメッセージを10万件の大量コールでアウトバウンド・コールをすること。その中で電話に出た人のみを待機していたオペレーターが対応すること。

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	10/23 (日)	東京(成田)発 ロサンゼルス着	航空機 専用バス	夕方 午前 夕刻	空路、ロサンゼルスへ(所要時間:10時間)[国際日付変更線通]..... ロサンゼルス到着 着後、専用バスにてホテルへ 市内レストランにて、懇親会を開催 夕食時、オリエンテーションセミナー開催 (ロサンゼルス泊)	--機 機×○	±0
2	10/24 (月)	ロサンゼルス滞在	専用バス	終日 午前 午後 夜	■企業視察 企業視察1 企業視察2 ホテル到着 (ロサンゼルス泊)	○××	-16
3	10/25 (火)	ロサンゼルス発 サンフランシスコ着	専用バス 航空機 専用バス	終日 午前 夕方 夜	■企業視察 企業視察3 夕刻、空路サンフランシスコへ (所要時間:1時間30分) 到着後、専用バスにてホテルへ (サンフランシスコ泊)	○××	-16
4	10/26 (水)	サンフランシスコ滞在	専用バス	終日 午前 午後 夜	■企業視察 企業視察4 企業視察5 ホテル到着 (サンフランシスコ泊)	○××	-16
5	10/27 (木)	サンフランシスコ滞在	専用バス	終日 午前 夜	■企業視察 企業視察6 市内レストランにて、懇親会を開催 (サンフランシスコ泊)	○×○	-16
6	10/28 (金)	サンフランシスコ発	専用バス 航空機	午前 午後	専用バスにて空港へ 空路、帰国の途へ(所要時間:9時間)	○×機	-16
7	10/29 (土)	東京(成田)着		夕刻	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:アメリカン航空、ユナイテッド航空、デルタ航空

■利用ホテル:ロサンゼルス/タウンプレイススイーツ・マンハッタンビーチ サンフランシスコ/ホテルウィットコム

■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

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。現在、米国在住でIT通信関連コンサルタントとして活躍中。

旧米国AT&T社を経て1988年以来コールセンター業務に関わってきています。現在はCALLCENTERTODAY社の嘱託コールセンター・コンサルタントとして各種コールセンターの現場においてテクニカル・サポートから人材育成まで、コールセンター全般の仕事をこなしている現役のコールセンター・スペシャリストです。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行)、「月刊コンピューターテレフォニー」誌では2016年4月~6月に連載を担当。本スタディーツアーでは第26回・第27回の2回、コーディネーターとして同行し現地で通訳も担当しています。

訪問都市 地域特性

◆カリフォルニア州 ロサンゼルス “シティ・オブ・エンジェル” ロサンゼルス

カリフォルニア州の南西部に位置する、ニューヨークに次ぐ全米第2の都市。高層ビルが立ち並び、ハイウェイが縦横にめぐらされたダウンタウンは、西海岸随一の経済中心地となっている。現在は、「映画の都」として知られるハリウッドをはじめ、マリンスポーツが盛んなサンタ・モニカ、一流ブランド店やハリウッドスターの豪邸が並びバリー・ヒルズ、ユニバーサル・スタジオ・ハリウッド、ディズニーランド・リゾートなど、世界的に有名なスポットが揃っている。

◆カリフォルニア州 サンフランシスコ “シティ・バイ・ザ・ベイ” サンフランシスコ

海流の影響で、1年を通して温暖な気候に恵まれているサンフランシスコ。年間の晴天の平均が300日という、ほとんど雨が降らない気候だが、7~8月には水温と外気温の差により霧が発生することも多く、「霧の町」とよばれる。国際色豊かな3300以上のレストランがあり、シーフードならフィッシャーマンズ・ワーフ、イタリアンならノース・ビーチというように、料理ジャンルである程度エリアが分かれている。ケーブルカーをはじめとする乗り物も魅力。

募集要項

- 【旅行名】 第28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】 2016年10月23日(日)～10月29日(土)
までの5泊7日
- 【旅行代金】 CCAJ会員 588,000円
一般(非会員) 638,000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・海外及び国内外空港税
10,500円(6月6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13名様)
- 【添乗員】 1名が同行いたします。

【お申込み】

- 参加申込書を9月2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。
- 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
- 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。
- 残金は2016年9月30日(金)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の部によります。

●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

- 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)
- 宿泊料金(1名様1室利用)
- 日程表に表記された食事料金
- 日程表に表記された視察費用、現地ガイド通訳費用
- バス料金(日程表に記載された行程)
- 視察費用・視察時通訳費用
- 団体行動中のチップ
- 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)
- 添乗員同行費用(成田発着)

●旅行代金に含まれないもの

- 渡航手續諸費用(旅券印紙代、査証代、予防接種料金等)
- 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)
- 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)
- 任意の海外旅行保険料
- 集合場所までの国内交通費、国内宿泊費用
- ESTA登録費用実費(14ドル/概算1,600円)および代行登録手数料(6,480円)
- 希望者のみ参加されるオプションツアー代金
- ビジネスクラス利用時の航空追加代金
- 米国空港税(7,890円)、成田空港施設使用料(2,610円)、燃油サーチャージ(6/6現在 追加料金なし)

※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、払戻いたします。

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

当バ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

当バ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い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 2016年6月6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 28 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2日(金)までにお申し込みください。

2016年 月 日

氏名	フリガナ				生年 月日	昭和・平成 (西暦19 年)	年 月 日 (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				役職	
		所属					
	英文	会社名				役職	
		所属					
	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/概算 1,600 円)			<input type="checkbox"/> ご自身で登録する			
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							