

## 募集要項

**旅行名** 第29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** 2017年10月22日(日)～2017年10月28日(土) 【5泊7日】

**旅行代金** CCAJ会員 509,400円 一般(非会員) 559,400円

※上記旅行代金以外に空港税、燃油サーチャージ 24,610円が別途かかります。

### 旅行代金に含まれているもの

- 1) 航空運賃 : 成田発着…デルタ航空 (DL) / エコノミークラス ご利用
- 2) 宿泊費 : (ソルトレイクシティ) : RED LION HOTEL (1人一部屋)  
(ラスベガス) : CIRCUS CIRCUS (1人一部屋)
- 3) 食費 : 朝食5回、昼食0回、夕食2回 (機内食は含みません) 計: 7回
- 4) 観光 : 旅程表をご覧ください
- 5) 交通費 : 空港送迎、旅程に基づく交通費
- 6) 税・サービス料 : 団体行動中の税金、サービス料及びチップ
- 7) 視察手配にかかる費用
- 8) 視察通訳中の通訳費

### 上記旅行経費に含まれないもの

- 1) 渡航手続諸経費 : a) パスポート代理申請手数料 b) 包括旅行取扱料 (米国出入国カード記入)  
c) ESTA代行登録料
- 2) 旅行傷害保険料 : 傷害・疾病などの旅行傷害保険料
- 3) 手荷物超過料金 : お一人につき 20キロを超えるもの
- 4) 個人的費用 : 集合場所までの国内交通費、国内宿泊費用、お土産代・飲食代・通信費及びこれらに伴う税・サービス料
- 5) 空港税など : 邦内空港施設使用料 (成田 : 2,090円)、保安サービス料 (520円)、出入国税 (8,000円)、  
燃油サーチャージ (14,000円)

**最少催行人数** 15名 (定員20名)

**添乗員** 1名が同行いたします。

- お申込み**
- ①参加申込み書を9月7日(木)までに当社宛にメールかFAXでお送りください。
  - ②参加申込み書ご提出後、1週間以内に申込金60,000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。)

**【お振込先】**

受取人口座 : 三井住友銀行 東日本支店  
普通口座 7770259  
口座名 : 株式会社エイチ・アイ・エス

- ③お申込み書、お申込み金を当社にて確認できた段階で予約完了いたします。
- ④残金は9月29日(金)までにお支払いください。

**申込期限** 2017年9月7日(木)

### 旅行条件書(要旨) ※お申込み前に必ずお読みください。

#### ①募集型企画旅行契約

この旅行は株式会社エイチ・アイ・エスが企画・実施する旅行であり、お客様は、当社と募集型企画旅行契約を締結することになります。旅行計画の内容・条件は、別途お渡しする旅行条件書(全文)、ご出発前にお渡しする最終旅行日程表(確定書面)によります。

#### ②旅行のお申込みと契約の成立

当社所定の旅行参加申込書にご記入のうえ、下記申込金をそえてお申込みいただけます。電話でお申込の場合、当社が予約の承諾を通知した日から起算して3日以内に申込金をお支払いいただけます。旅行契約は当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理したときに成立いたします。

旅行代金	15万円未満	15万円以上30万円未満	30万円以上
お申込金	20,000円以上旅行代金まで	30,000円以上旅行代金まで	60,000円以上旅行代金まで

#### ③取消料

お客様は次の取消料をお支払いいただくことで、いつでも旅行契約を解除できます。

取消日	特定日	特定日以外
40日前以降～31日前以前	旅行代金の10%	なし
30日前以降～3日前以前	旅行代金の20%	
2日前(前々日)～当日の旅行開始前	旅行代金の50%	
旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金の100%	

#### ④お客様の確認事項

- (1) 現在お持ちのパスポートが今回の旅行に有効かどうか、渡航先のビザの要否などを確認のうえ、ご自身の責任においてご旅行に必要なパスポート、ビザをご用意下さい。
- (2) 渡航先の「海外危険情報」「海外感染症情報」をご確認下さい。  
海外安全ホームページ : <http://www.anzen.mofa.go.jp/>  
感染症情報ホームページ : <http://www.forth.go.jp/>  
外務省のたびレジ : <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>

#### ⑤その他

- (1) コースに明示されていない場合はエコノミークラスを利用します。
- (2) より安心してご旅行いただくために、ご旅行中の病気や事故、盗難に備えて、海外旅行傷害保険のご加入をおすすめします。

# 第29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** 2017年10月22日(日)～2017年10月28日(土)【5泊7日】

アメリカ合衆国 ソルトレイクシティ (ユタ州)～ラスベガス (ネバダ州)



## 視察のテーマ

### ◆ アメリカの最新コンタクトセンターから学ぶ、先進モデルとES/CSへの取り組みについて ◆

コンタクトセンターのミッションとして、顧客満足(CS)・カスタマーエクスペリエンス(CX)向上を挙げる企業が多くあります。その実現には、適切な呼量予測やマルチチャネル化、正確・迅速な解決など様々な要素がありますが、「ESなくしてCSなし」と言われる通り、人対人のコミュニケーションがベースとなるコンタクトセンターにおいては、従業員がいきいきと活躍できることが最も重要です。

今回のスタディーツアーでは、働く環境や顧客志向経営等の観点から、ES/CS向上などを中心に米国のコンタクトセンターから学んでいただきます。

29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、多様な業種のコンタクトセンター視察と、米国のトレンドやコンタクトセンターと関連のある業界・分野の企業視察を予定しております。これまで実施してきた本ツアーの魅力は、主に以下の3つです。

#### ① 生きた最新情報の収集

センター運営責任者によるレクチャーと稼働中のセンターを見学し、具体的な話を聴けます。

#### ② 参加者の視野拡大

異なる環境・文化などから新たな運営方法・考え方に触れることができます。また、視察のレポートを他社の方と意見交換しながら共同で作ります。

#### ③ 情報交換・交流

他社の参加者と一週間を共に過ごし、様々な情報を交換することがよい刺激になり、帰国後も交流が継続します。

大変貴重な機会となりますので、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・実施する株式会社エイチ・アイ・エスにお願いいたします。

## H.I.S.スタディーツアー営業所

営業時間 平日 11:00～19:00 土祝日 10:30～18:00

観光庁長官登録旅行業第724号(社) 総合旅行業務取扱責任者: 百瀬 創

TEL 03-6836-2551

企画・実施 株式会社エイチ・アイ・エス  
企画協力 一般社団法人日本コールセンター協会

## 視察ポイント

次の視察候補先の中から、計6社の視察を予定しています。なお、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。視察企業によるレクチャー・センター見学・質疑応答などトータルで、1社あたり約2時間を予定。視察中は通訳が同行します。

### 見所①：JetBlue社 テーマ：在宅エージェントを活用したオペレーション



1998年設立の航空会社。低運賃と全席で衛星テレビが視聴できるのが特徴。サウスウエスト航空と並んで成長が著しく、現在、毎日369のフライトを15州、34都市の他、米国外ではプエルトリコ、ドミニカ、バハマに運行している。コンタクトセンターはユタ州に集中しており、それも在宅コールセンター方式を取っている。品質管理はソルトレイクシティのトレーニング及び管理センターが行っている。700名以上の在宅エージェントを雇用しているが、トレーニングはしっかりしており、離職率は4%台と他のコンタクトセンターより低い。また、コンタクトセンターのサービスも含めた顧客サービスに対する苦情は他の航空会社より低いといわれている。

### 見所②：Verizon Wireless社 テーマ：顧客満足向上の取り組み



同社は東部ニュージャージー州に本部のある米国最大の携帯電話会社。ボーダホンとの合併会社。現在、顧客数9,320万人、従業員数74,000人で、2009年の売上が603億ドル。同社の米国内のコンタクトセンターは26箇所にある。ユタ州のソルトレイクシティの近くのウエスト・バレー市にあるコンタクトセンターはその一つ。2001年に4,200万ドルを投じて122,000平方フィートの敷地にコンタクトセンターを建設。現在、約1,200名が勤めている。コンタクトセンターの目的は顧客サービスセンターとしての顧客サポートの役割である。

### 見所③Zappos.com, Inc. テーマ：顧客ロイヤリティ向上、従業員満足度向上の取り組み



同社は、ネット上で靴やアパレル類を販売している企業で1999年の創立から10年足らずで米国の靴およびアパレルのネット販売に成長し、あまりの成長にアマゾンが同社を高額で買収するにいたった。大きな成長の背景には創立者の一人であるアンソニー・シェ氏の顧客サービスを中心とする企業文化と顧客サービスシステムの構築にある。その中心となっているのが、同社のコンタクトセンターである。同社の社内見学ツアーに参加することで、どのように顧客サービスを実現しているのか、また、コンタクトセンターが企業の成長と大幅な売り上げ増大に繋がったか検証できる。

## その他視察候補企業

### ■Williams-Sonoma社（高級キッチン用品）

メールオーダーの取り扱いが多く、全米に3カ所あるコールセンターでサポート。ラスベガスのコールセンターは顧客サービスとEコマースを行い、年間400万のコンタクトに対応している。

### ■Medco社（コールセンター薬局）

グラスとラスベガスにコールセンター薬局があり、薬の情報や患者へのカウンセリングなどを提供。同社の薬剤師と福利厚生専門家は24時間・365日、インターネットと電話で対応している。

### ■VIRTUALITIES（VR：仮想現実／AR：拡張現実）

VR／AR関連は視覚的な効果が高く、この先10年以内にビジネス・個人利用ともに爆発的に伸長する分野とも言われ、ゲーム用の技術が他の分野にも転用されてきている。

### ■シリコンスロープのスタートアップ企業

「シリコンスロープ」と呼ばれるユタ州ソルトレイクシティ周辺は、ソフトウェアやバイオ関連ベンチャーに加え、もともとあった航空産業を生かしたハードウェア開発に挑戦する動きが相次ぐ。

### ■ebay marketplace（小売・ネット通販）

対応分析を活用したお客様満足度改善施策と品質管理プロセスによる業務改善に関する事例を視察する。

### ■Caesars Entertainment（カジノ・ホテル）

ラスベガスでカジノを運営しており、WFMを活用した業務改善の事例を視察する。

## ■視察日程表

月日	都市名	現地時刻	交通機関	摘要	食事
10月22日 (日)	東京 (成田)	16:55	DL068	成田発	夕
	ポートランド	10:05		ポートランド着	
	ポートランド ソルトレイク シティ	13:05 15:50	DL1741  専用車	ポートランド発 ソルトレイクシティ着 ソルトレイクシティ着後、専用車にてホテルへ 市内レストランにてウェルカムディナー 【ソルトレイクシティ泊】	
10月23日 (月)	ソルトレイク シティ	終日	専用車	ホテルにて朝食 ■企業視察 ～2社視察予定～ 視察終了後ホテルへ 【ソルトレイクシティ泊】	朝
10月24日 (火)	ソルトレイク シティ	午前  午後 17:00 17:26	専用車  DL2849	ホテルにて朝食 ■企業視察 ～1社視察予定～ 市内視察 ソルトレイクシティ発 ラスベガス着 ラスベガス到着後、ホテルへ 【ラスベガス泊】	朝
	10月25日 (水)	ラスベガス	午前	専用車 ホテルにて朝食 ■企業視察 ～2社視察予定～ 視察終了後ホテルへ 【ラスベガス泊】	
10月26日 (木)	ラスベガス	午前	専用車	ホテルにて朝食 ■企業視察 ～1社視察予定～ 視察終了後、自由行動 市内レストランにてフェアウェルディナー 【ラスベガス泊】	朝夕
10月27日 (金)	ラスベガス	早朝	専用車 DL199  DL167	朝食はBOXタイプ ホテルから空港へ ラスベガス発 シアトル着 シアトル発 【機中泊】	朝
	シアトル	8:00 10:40 12:45			
	成田	15:50			
10月28日(土)	成田	15:50		成田着	

## ■視察コーディネーター

### コーディネーター紹介：MR. JIRO TONY FUJITA

日米間の技術提携、投資・取引交渉のエキスパート。上智大、南カリフォルニア大学卒業後、米国大手海運会社、在LAコンサルティング会社を経て独立。ジェトロ投資アドバイザー、カリフォルニア州経営品質評議会役員などを兼務、CommNexus（San Diego Telecom Council）や横河電機などをクライアントに持つ。日本の情報通信技術（ICT）市場、今後の動向、規制環境などの講演やJETROが日本企業の米国進出にどのように役立つかについてもコーディネート実績あり。また米国と日本の企業を対象としたビジネス提携コンサルティングを専門とし、ライセンス、交渉、投資を手掛けている。JETROの投資アドバイザーとして、藤田氏は主に、米国のテクノロジー企業が日本市場に参入するのを助け、援助することに関わっている。

## ■訪問都市 地域特性

### ◆ソルトレイクシティ

ソルトレイクシティ（Salt Lake City）は、アメリカ合衆国ユタ州の州都。同州の最大都市で、市内の人口は190,884人（2014年推計）であるが、周辺地域を含めた都市圏の人口は1,153,340人（2014年推計）におよぶ。末日聖徒イエス・キリスト教会が築いた宗教都市であり、同教の本部が置かれている。ロッキー山脈の西部にあたる州の北部に位置し、西部高原地域の経済・文化の中心地となっている。2002年には冬季オリンピック（ソルトレイクシティオリンピック）が開催された。

### ◆ラスベガス

ラスベガスはアメリカ東海岸ニュージャージー州アトランティックシティと並んで、カジノなどのギャンブルで有名である。また、ラスベガスを含むネバダ州は法人税や個人所得税等がない上に、他の税金も非常に税率が低いため、シティグループをはじめ大企業が進出していることでも知られる。

## 申 込 書

必ず参加者お1人様1枚ずつ、原則としてメールまたはFAXでお送り下さい。

『個人情報保護の観点から、FAXする際は番号の押し間違いにご注意頂くよう、ご確認をお願い致します。』

ご記入日: 年 月 日 第29回 CCAJ スタディツアー海外コンタクトセンター事情視察 専用デスク 宛

mail: [study01@his-world.com](mailto:study01@his-world.com) **TEL:03-6836-2551** **FAX:03-5360-4733**

※渡航の際、全ての書類の資料となりますので正しくご記入下さい。尚、該当事項は選択の上、○で囲んでください。

※個人情報の利用目的は、お申し込み時にお渡しするご旅行条件書の「個人情報の取扱について」の欄をお読みください。

すでにパスポートをお持ちの方は申込書とともにパスポートのコピーを添付して送付下さい。											
(ふりがな)					性 別	生 年 月 日	昭和 年 月 日	平成 (満 歳)	(西暦 年)		
参加者氏名					男・女						
ローマ字 ※パスポート通りにご記入下さい											
<input type="checkbox"/> 現在有効な旅券を持っている(下記にご記入下さい) <input type="checkbox"/> 持っていない(現在申請中: 月 日受理予定)											
旅券番号						有効期限	年 月 日				
(ふりがな)						TEL	( ) -				
現住所	〒					携帯	( ) -				
						E-mail	@				
勤務先	和文	会社名				役職					
		所属									
	英文	会社名				役職					
		所属									
	ふりがな住所	〒									
	電話	( ) -				FAX	( ) -				
E-mail address		@									
渡航中の国内連絡先	氏名					本人とのご関係 :					
	住所	〒				TEL	( ) -				
座席	ご希望があれば <input checked="" type="checkbox"/> チェックを入れてください。(通路側、窓側の希望はあくまでの希望のために確約ではございません) <input type="checkbox"/> 通路側 <input type="checkbox"/> 窓側 <input type="checkbox"/> ビジネスクラス(450,000円追加代金)										
海外保険	いずれかに <input checked="" type="checkbox"/> チェックを入れてください。 <input type="checkbox"/> 希望する(別紙で申込み書をお送りいたします。) <input type="checkbox"/> 希望しない										
ESTA	*アメリカ渡航認証プログラム(ESTA)の申請に関して <input type="checkbox"/> 既に取得済み <input type="checkbox"/> これからご自身で手配 <input type="checkbox"/> 代行希望(代行手数料 6,500円)										
その他ご要望(アレルギー、前泊希望など) <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">(手配内容によっては対応できない場合もございます)</div>											

住所: 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-33-8 サウスゲート新宿ビル 1階