

## 募集要項

- 旅行名** 第30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** 2018年10月21日(日)～2018年10月27日(土) 【5泊7日】
- 旅行代金** ■CCAJ会員：540,000円 ■一般(非会員)：590,000円

### ●旅行代金に含まれているもの

- 1) 航空運賃：ルフトハンザドイツ航空(LH)ノエコノミークラスご利用
- 2) 宿泊費：(ミュンヘン)：ホリデイ・イン ミュンヘン サウス(1人1部屋)  
(ベルリン)：シティ ホテル ベルリン イースト(1人1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) 空港税など：邦内空港施設使用料(羽田:2,670円)、保安サービス料(520円)、出入国税(15,400円)、  
燃油サーチャージ(30,000円)
- 8) 視察手配にかかる費用
- 9) 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(ドイツ出入国カード記入)
- 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

**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2018年8月31日(金)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3日(月)までにお支払いください。

**申込期限** 2018年8月31日(金)

### 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しいただきます。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きます。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、渡航先のビザの可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。

商品についてのお問合せは…

## 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/10:30～18:00 祝日/休業  
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：矢作 俊

# TEL 03-6836-2551

# 第30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 2018年10月21日(日)～2018年10月27日(土) 【5泊7日】  
ドイツ ミュンヘン～ベルリン



## 視察のテーマ

### 労働生産性が高いドイツのコールセンターから、マネジメントの先進モデルとダイバーシティへの取り組みを学ぶ。

ドイツでは高齢化が進んでおり、労働人口が少なくなる中で移民の受け入れやダイバーシティの取り組みを推進しています。また、休暇の最低日数に関する法律に基づき、最低24日の有給休暇を与えなくてはならないと決められており、生産性の向上や効率化が求められる中、高い労働生産性が記録されています。日本でも労働人口の減少や、人材が定着しないなどの課題があり、業界全体が抱える労働力不足があります。そんな日本と同じ状況でも労働生産性が高いドイツの取り組みを視察することで、課題解決につながるヒントを学んでいただきます。

記念すべき30回目迎える今回のツアーでは、ドイツコールセンター協会のご協力のもと多様な業種のコンタクトセンター視察と「ひとつの企業の滞在時間を長くし、より掘り下げた内容を学べる視察」や「現地のビジネストレンド、コンタクトセンターと関連性の高い業種・業界から知見を広める視察」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、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。

大変貴重な機会ですので、皆様のご参加をお待ちしております。

尚、お申込みに関しては旅行を企画・実施する株式会社エイチ・アイ・エスにお問い合わせください。

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。(視察企業のうち1社は、滞在時間の長い視察を予定しています。) 視察中は通訳が同行します。

### みどころ①：Avedo call center

**業種** アウトソーサー/エージェンシー(顧客獲得) **拠点** ミュンヘン

情報技術に重点を置いた分野で顧客獲得のための戦略的販売サポートを提供する専門知識を有している。ドイツのダイアローグ・マーケティング(会社と顧客間のリアルタイム・インタラクションに基づいて顧客に発信した情報を調整するマーケティング)の主力会社。ミュンヘンのコールセンターではIT技術を使いクライアントをサポートしている。主なクライアントはAdobe社やVodafone、E.ONなどIT・テレコミュニケーション、エネルギーなど。**見どころは、従業員への優れたトレーニングと、魅力的な労働条件とチャレンジングな仕事をバランスよく実行させることにより、成果を上げている秘訣を探る。**

### みどころ②：Convergys Global Services GmbH

**業種** アウトソーサー/エージェンシー(米国最大手) **拠点** ベルリン

米国に本社を置く大手のコールセンターで、世界規模で事業を展開。RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)とバーチャual・アシスタント・ソリューションを導入。**見どころは、1つが「チームとして成長する」こと。チームワークの優先順位付けと人材育成です。Convergysは人を大切にせる企業であり、従業員のワーク・ライフバランスを重視し、在宅でもコールセンターでも勤務できるよう、またシフト制を組むなどさまざまな環境を整えている。**31か国、34か国語で、125,000人以上の従業員が150以上のセンターでサービスを提供している。その内、ベルリンでは現在約600人以上の従業員がいる。

### みどころ③：Arvato Bertelsmann CRM solutions

**業種** アウトソーサー/エージェンシー(ドイツ最大手) **拠点** ベルリン

ドイツのメディア・コングロマリットであるベルテルスマン社の子会社で、ドイツの最大手のコールセンター会社。40か国にて事業を展開中。クライアントの一つのコンドル航空のためにRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション：ロボットによる業務自動化)を導入している。**見どころは40か国以上に約7万人の従業員を抱えるなか、ベルリンでは1000人以上の従業員を雇用し、20以上の言語でサービスを提供している現場を見学。**

## その他訪問企業

#### Tricontes

**業種** アウトソーサー/エージェンシー **拠点** ミュンヘン

ミュンヘンにあるコールセンター。顧客の要望に応じて、フレキシブルな対応を取っており、オペレーションや、サービスユニットのデジタルトランスフォーメーションのソリューションを開発。**見どころはヨーロッパでも主力の大手コールセンターが運用するクラウドをベースとしたオムニチャネル化ソリューションを導入調査。**クライアントは保険の会社のアリアンツや自動車会社のメルセデス・ベンツやオペルなど、主にドイツの企業が多い。ミュンヘン本社従業員数：約250人 ドイツ全体従業員数：約400人

#### TM Quadrat GmbH

**業種** 調査会社 **拠点** ミュンヘン

詳細な市場調査、成功志向のセールス、信頼性の高いリード管理またはプロフェッショナルなアポイントメント。**見どころはドイツ有数のテレマーケティングと市場調査に特化したコールセンター。**ベルリンでは600名の従業員の中でダイバーシティーの取組を探る。特定の業種に特化することなく、幅広い分野のクライアントの仕事を行っている。31か国、34か国語で、125,000人以上の従業員が150以上のセンターでサービスを提供している。

#### O2 Germany

**業種** 通信業 **拠点** ミュンヘン

TelefónicaO2 GermanyはHanseNetと合併し、合併会社をTelefónicaGermanyに改称。携帯電話の大手キャリアの1つ。DSLやプリペイドSIMなどの販売も行っている。カスタマーサービスセンターでは、チャットや電話対応を行っている。**見どころはインハウスのコールセンターで専用窓口に対する調査において「Good」の評価を得ている。**

#### Capita Europa

**業種** アウトソーサー/エージェンシー **拠点** ベルリン

**見どころはイギリスに本社を置くヨーロッパでも主力の大手コールセンターで、ベルリンにコールセンターを運営。オムニチャネル化ソリューションを導入している。**2011年に開設したベルリンのセンターは、他の都市同様に最新の技術と従業員のニーズに合わせた洗練されたデザインコンセプトを備えている。ここベルリンミッテでは、電気通信、エネルギー、金融、保険、出版の分野におけるお客様のためのインバウンドおよびアウトバウンドプロジェクトを実施。

#### Lufthansa Global Tele Sales

**業種** 航空会社 **拠点** ベルリン

ルフトハンザグループのコールセンター。コールセンターは計7か所、2,230以上のオペレーターが電話、E-mail、オンラインチャットSNSなどの対応を行っている。大手の航空会社で**見どころは、インハウスのコールセンターとしてアウトソーサー/エージェンシーとの違いを探る。**

## 視察日程表

日付	都市名	時間	交通機関	内容	食事
10/21(日)	東京(羽田) <p>ミュンヘン</p>	12:35 <p>17:15</p>	LH715 <p>専用車</p>	羽田発✈空路(直行)、ミュンヘンへ <p>ミュンヘン着</p> <p>専用車にてホテルへ</p> <p>市内レストランにてウェルカムディナー</p> <p>【ミュンヘン泊】</p>	朝-昼-夕○
10/22(月)	ミュンヘン	終日	専用車	ホテルにて朝食 <p><b>企業視察～2社視察予定～</b></p> <p>視察終了後ホテルへ</p> <p>【ミュンヘン泊】</p>	朝○昼-夕-
10/23(火)	ミュンヘン <p>ベルリン</p>	午前 <p>午後</p>	専用車	ホテルにて朝食 <p><b>企業視察～1社視察予定～</b></p> <p>市内視察</p> <p>ミュンヘンからベルリンへ(約3時間半)</p> <p>到着後、市内視察ホテルへ</p> <p>【ベルリン泊】</p>	朝○昼-夕-
10/24(水)	ベルリン	終日	専用車	ホテルにて朝食 <p><b>企業視察～2社視察予定～</b></p> <p>【ベルリン泊】</p>	朝○昼-夕-
10/25(木)	ベルリン	午前	専用車	ホテルにて朝食 <p><b>企業視察～1社視察予定～</b></p> <p>市内視察</p> <p>視察終了後、自由行動</p> <p>市内レストランにてフェアウェルディナー</p> <p>【ベルリン泊】</p>	朝○昼-夕○
10/26(金)	ベルリン <p>フランクフルト</p> <p>フランクフルト</p>	午前 <p>15:45</p> <p>16:55</p> <p>18:05</p>	専用車 <p>LH193</p> <p>LH716</p>	ホテルから空港へ <p>ベルリン発✈空路、フランクフルトへ</p> <p>フランクフルト着</p> <p>フランクフルト発✈空路、羽田へ</p> <p>【機中泊】</p>	朝○昼-夕-
10/27(土)	羽田	12:55		羽田着 <p>着後、解散</p>	

## 視察コーディネーター

#### コーディネーター紹介：Mr Jens Dittmar

ドイツの教育、再生可能エネルギー、社会福祉、健康管理、産業、IT&Industrie 4.0、環境、農林業、市町村サービスなど多岐にわたり、視察のコーディネートを担当してきました。ビジネス提携コンサルティングなども担当し、ライセンス、投資などのドイツ市場の参入のお手伝いにも担当しております。ドイツ・コールセンター協会とのつながりもあるということで、会員数：約340団体の中でよりよい視察がかなうように対応します。手配実績は多岐にわたり、学校視察(幼稚園など)、高齢者関連施設、病院関連施設、製造業関連工場視察(車関連、またIndustrie4.0関連)、農業視察など。主にドイツの視察手配を行っておりますが、オーストリアやスイス、北欧などの視察手配を担当しております。

#### 訪問都市

##### ▶ミュンヘン

ドイツの文化、芸術都市であり、ビールの名醸地として知られるミュンヘン。ミュンヘンはベルリン、ハンブルクに次いでドイツでは3番目に大きな都市で、市域人口は140万人近くに達する。また、金融、出版の中心都市でたびたび、移住者などが住むのに適した場所として上位に位置付けられる。観光地としても魅力的でヨーロッパでも名だたる文化的な美しい都市となったミュンヘンには、ケーニツヒ広場の凱旋門やホーエンシュヴァンガウ城、ノイシュヴァンシュタイン城など美しい見どころが今も多数残る。

##### ▶ベルリン

ベルリンはドイツの首都で、その歴史は13世紀にさかのぼります。20世紀の激動の歴史はホロコースト記念碑や、壁面アートで彩られたベルリンの壁の跡地からも見て取れます。冷戦時代にはベルリンは東西に分裂していたこともあり、18世紀建造のブランデンブルク門は再統一のシンボルになっています。ベルリンはまた、アートシーンや、1963年に建てられた黄金色の特徴ある屋根で知られるベルリンフィルハーモニーをはじめとする現代的な建物でも有名です。

## 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30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: [study@his-world.com](mailto:study@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。

<b>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。</b>										
(ふりがな)				性別	生	昭和	年	月	日	
参加者氏名				男・女	年	平成			(満 歳)	
ローマ字					月	(西暦	年)			
※パスポート通りにご記入下さい					日					
<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 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(550,000 円追加代金)									
海外保険	いずれかに <input 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									
その他ご要望(アレルギー、前泊希望など)										
(手配内容によっては対応できない場合もございます)										

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