

# JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄

## ◎ご挨拶

地域における新規産業の確立と雇用創出という観点からコンタクトセンターが注目され、多くの地方自治体が誘致支援・助成制度を設けております。各自治体の積極的な支援により、現在も地方展開が進展し、コンタクトセンターは全国区と言っても過言ではありません。

JTAでは、こうした現状を鑑み、地方におけるコンタクトセンター事情に関するイベントを開催することで、進出企業間の横断的活動を推進し、従業員のモチベーションを高揚させることで、地域および業界の活性化に貢献できると考えてきました。

そこで今回、コンタクトセンターの地方進出の先鞭をつけ、現在では多数のセンターが集積する沖縄県のご後援を受け、沖縄県に所在するJTA会員が主体となり、企業の枠を超えた手作りによるイベント「JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄」を開催することとなりました。

進出した企業の連携による、地域に根ざしたセミナーを予定しておりますので、多くの方のご参加をお待ちしております。

(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明

## ◎開催概要

日程：2010年1月14日(木) 13:00~17:30

会場：沖縄産業支援センター ホール102 (沖縄県那覇市字小禄 1831-1)

主催：社団法人日本テレマーケティング協会 (JTA)

後援：沖縄県

協力：JTA会員沖縄協議会 (社名 50 音順)

(株)安心ダイヤル

(株)KDDIエボルバ沖縄

(株)セシルコミュニケーションズ

トランスコスモス(株)

日本アイビーエム・ビジネスサービス(株)

(株)プロトデータセンター

(株)ベルシステム24

(株)保険見直し本舗

(株)もしもしホットライン

(株)WOWOWコミュニケーションズ

## ◎お申込方法

申込期限：2010年1月8日(金)

①ウェブサイトの場合は、下記URLからのお申込ください。

[http://www.jtasite.or.jp/event/contact\\_2010okinawa.html](http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2010okinawa.html)

②FAXの場合は、裏面の参加申込書にご記入の上、指定の番号に送信ください。

※ 定員になり次第、締め切らせていただきます。多数のご参加が予想されますので、お申込はお早めをお願いします。

※ ご参加にあたっては、申し込みが必要です。事前申込のない方のご入場はお断りします。

## ◎参加費(税込)

	JTA 会員	非会員(一般)
JTA セッション (3セッションセット)	無料	1,000 円

※ 基調講演はJTA会員・非会員問わず無料です。

※ 非会員の方は当日、会場受付にて参加費をお支払いください。領収証をご用意しております。

※ 当日のキャンセルにつきましては、後日、請求書をお送りします。

**JTA** (社)日本テレマーケティング協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892

URL : <http://jasite.or.jp>

◎プログラム ※最新情報はウェブサイト ([http://www.jtasite.or.jp/event/contact\\_2010okinawa.html](http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2010okinawa.html)) よりご覧ください。

時間	講演概要
13:00	<b>開会のご挨拶</b> (社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明
	<b>基調講演 『沖縄県におけるコールセンターについて』</b> 定員 80 名
13:05 ～ 13:30	<b>講演者</b> 沖縄県観光商工部情報産業振興課 課長 米須清光氏 <p>沖縄県では平成 10 年に「沖縄県マルチメディアアイランド構想」を策定し、情報通信関連産業をリーディング産業の一つとして位置づけました。そして、全国に先駆けてコールセンターの誘致施策を積極的に展開し、これまで 55 社のコールセンターが沖縄に進出し、これによって 1 万 2 千人の雇用が創出されています。この沖縄県におけるコールセンターについて、これまでの取り組みを振り返るとともに、今後の展望などについてお話しいただきます。</p>
13:40 ～ 14:50	<b>JTA セッション①『人財を育てるキーマンの秘訣～スタッフの活力を最大限引き出すために～』</b> 定員 80 名 <p><b>モデレーター</b> トランスコスモス・アール・エム沖縄(株) 品質管理・研修グループ グループマネージャー 島本雅代氏  <b>スピーカー</b> (株)もしもしホットライン 沖縄研修統括グループ リーダー 水澤志保氏  (株)KDDI エボルバ沖縄 採用研修グループ グループリーダー 阿部弘子氏</p> <p>コンタクトセンターの品質向上、顧客満足の実現、付加価値のあるサービスを提供するための「核」となるのが人財です。その核である人財を育成するキーマンとして存在するのがトレーナーです。当セッションでは、新人から T L / S V までの教育プランや育成の手法を紹介しながら、育成を担うトレーナーに必要な要素、人材を人財に育てる環境、トレーナー自身のスキルアップを目的とした取り組み等、様々な「秘訣」を交えながら議論を進めていきます。</p>
15:00 ～ 16:10	<b>JTA セッション②『テレコミュニケーターの採用～より効率の良い採用のあり方について～』</b> 定員 80 名 <p><b>モデレーター</b> (株)ベルシステム 2 4 九州支店 第 300 局(沖縄 S. A. T. ) 第 2G グループ長 流石雄一郎氏  <b>スピーカー</b> (株)保険見直し本舗 取締役 塚本諭氏  トランスコスモス・アール・エム沖縄(株) MCM センター沖縄コザ センター長 瀧本一哉氏</p> <p>沖縄県内コールセンターは、首都圏に比べて圧倒的に少ない媒体チャネルの中から、効率よく人材を確保し続ける必要があります。しかし、県内各地区・募集職種毎に、採用・人材定着事情も異なっているため様々な試行錯誤の末、人材の確保をしているセンターも多いようです。当セッションでは、県内各地区毎の雇用環境と、実際の募集・採用・定着の苦労やその対応を、事例を交えて議論していきます。</p>
16:20 ～ 17:30	<b>JTA セッション③『SVの登用と育成～地方戦略における組織力向上のためのSVづくり～』</b> 定員 80 名 <p><b>モデレーター</b> (株)プロトデータセンター 取締役 大河内敬三氏  <b>スピーカー</b> (株)セシールコミュニケーションズ クオリティオフィス グループ長 菅野聡美氏  (株)WOWOW コミュニケーションズ WOWCOM College マネージャー 小川範芳氏</p> <p>スーパーバイザー ( S V ) はコールセンターの運用管理における要であり、その品質維持向上において非常に重要なポジションを担っています。しかし、進出企業が多い沖縄においても、地元採用者からの S V 登用については適性判断が難しく、ひいては育成に苦労されている事業者が少なくありません。当セッションでは、業界レベルでの理想的な S V 登用、育成のプログラムを討議し、沖縄での実情とのギャップを確認することで、沖縄ならではの S V 育成の方法を検証していきます</p>

**「JTAコンタクトセンター・セミナー2010 in 沖縄」参加申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)**

会社名			□会員 □一般
氏名		部署・役職	
住所	〒		
T E L		E - m a i l	
事前質問			

※セッション番号を指定の上、質問をお書きください。

※参加証は開催日の 1 週間前にメールにてお送りしますので、必ずメールアドレスをご記入ください。

※記入いただいた情報は本セミナーに関わるご連絡や参加証の配信のために利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りします。

※申込多数の場合は、同一企業からの参加人数を調整させていただくことがございますので、予めご了承ください。