

J T A コンタクトセンター・セミナー

※3月10日(水) 9:55より 当協会会長の後藤攻がご挨拶いたします。

2004年3月10日(水)	
A1	海外動向 最新中国コールセンター事情 定員100名
10:00 ~ 12:30	<p align="center">『急成長する中国コールセンター市場~その最新事情と中国進出のポイント~』</p> <p>講演者 大公網科技発展有限公司 総経理 慕紅雲氏 コーディネーター JTA情報委員長 西島和彦氏</p> <p>中国のコールセンターの最新事情及び動向、日本企業の中国進出に絡む留意点等について、会場との質疑応答、相互議論を通じて明らかにしていきます。 ※ 事前にご質問をJTA事務局あてにeメール(office@jtasite.or.jp)でお寄せくだされば、極力採り上げます。</p>
A2	JTAセッション① 『クレーム対応~その実状と課題解決法~』 定員100名
13:00 ~ 14:30	<p>モデレーター (株)JBMコンサルタント 代表取締役社長 玉本美砂子氏 スピーカー (株)テレマーケティングジャパン TMJ ユニバーシティトレーニングマネージャー 西連地昭子氏 (株)ファンケル バックオフィスグループ グループマネージャー 鈴木直幸氏 ●調整中</p>
	<p>コールセンターでのクレームの取り組み方により、企業のお客様への姿勢やCSへの考え方が明らかになります。しかし、組織としてクレームにどのように対応・対処するかという体系的な仕組みが構築されているセンターは多くはありません。そこで今回は、クレーム対応においてどのような工夫をすれば良いか、またセンター内のシステムをどのように構築すればクレームに対処できるかなどをご提案いたします。</p>
A3	JTAセッション② 『プロフィット目標達成のためのアウトバウンド・テレマーケティング』 定員100名
14:45 ~ 16:15	<p>モデレーター (株)NTT マーケティングアクト コンタクトセンター・コンサルティングチームサブマネージャー 今村祐起子氏 スピーカー (株)エル・シー・エーコミュニケーションズ CRC 運営部マネージャー 須藤亜紀子氏 第一アドシステム(株) スーパーバイザー 桑原恵子氏 (株)ランドスケイプ TM本部 スーパーバイザー 小泉龍一氏</p>
	<p>コールセンターにとってアウトバウンドとは何でしょう? 多くの場合、例えば“1日売上〇円達成!”“受注率〇%達成!”と目標を掲げ、それを達成するために、つまりプロフィット創出に向けて日々取り組まれているのではないのでしょうか。目標を達成するためには何が必要か?“センター内の目的共有方法”「アウトバウンド実施手順」「TSRのモチベーションキープのための施策」など、さまざまな角度から情報を提供します。</p>
A4	JTAセッション③ 『ストレス・マネジメント~ストレスを解消してES・CSを高めよう~』 定員100名
16:30 ~ 18:00	<p>モデレーター (有)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役社長 黒田眞紀子氏 スピーカー あいおい損害保険(株) サービス開発部 部長 加藤章雄氏 (株)ベルハート 中野マーケティングサポートセンターマネージャー 西津博紀氏 (株)ツーウェイシステム 取締役業務推進部部長 渡具知直也氏</p>
	<p>コンタクトセンターはさまざまなストレスで溢れています。マネージャー、スーパーバイザー(SV)、テレコミュニケーター、そして満足を得られなかったお客様…。それぞれのストレスは離職率を高め、コンタクトセンターの成果にまで重大な影響を及ぼします。EQ(心の知能指数)プロファイラーでもあるモデレーターとコンタクトセンターの現場を受け持つマネージャー(SV)が、ES・CSを上げるストレス・マネジメントの課題解決策に迫ります。</p>

お申込は裏面の受講申込書またはホームページ(<http://jtasite.or.jp>)からお願いします。

2004年3月11日(木)	
B1	JTAセッション④ 『“企業の顔”コンタクトセンター要員の教育におけるポイント』 定員100名
10:30 ～ 12:00	<p>モデレーター (株)三愛 代表取締役社長 石川房江 氏 スピーカー ログイット(株) コールセンターコンサルタント 町田政子氏 (株)アド・ダイセン マネージャー 柴山順子氏 ジョンソン&ジョンソン(株) ビジョンケアカンパニー シニアマネージャー 出口修氏</p> <p>テレコミュニケーターの対応の良し悪しが、企業や商品のイメージを左右します。つまり、テレコミュニケーターは“企業の顔”とも言えるのです。“企業の顔”を育てる際に最優先されることは、お客様の立場に立ち、常に会社を代表している意識を持って対応に当たるためのモチベーション・マネジメント。そのポイントを、日々、教育・指導に当たっている方々から、苦労話などを交えてお話しいたします。</p>
B2	JTAセッション⑤ 『eメール対応』 定員100名
13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター (株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役社長 角脇さつき 氏 スピーカー (株)サイバード モバイルコンテンツ事業部運用統括部部长 石川淳一氏 (株)テレマーケティングジャパン 第2コンタクトセンター統括部笹塚ITセンターマネージャー 橋本雅樹氏 ぴあ(株) 電子チケットマーケティング事業部@ぴあ事業推進部 主任 進藤祐三子氏</p> <p>お客様の意図を読み取ることが難しかったり、一度の送受信で完了しないケースが多いために電話対応より時間を要したりと、オペレーションが難しいとされる eメール対応。第一線で活躍中の実務家たちが、その課題と解決策に迫ります。</p>
B3	JTAセッション⑥ 『顧客視点をベースにしたコンタクトセンター・マネジメント』 定員100名
14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター アルファコム(株) 代表取締役社長 中尾修 氏 スピーカー (株)ワウワウ・コミュニケーションズ クオリティマネジメント Div.セネラルマネージャー 郡司誠致氏 東洋ビジネスエンジニアリング(株) eビジネス事業本部 高水徹氏 (株)クレディセゾン 顧客サービス部業務推進課 桂川裕史氏</p> <p>コンタクトセンターのマネジメントにおける最も重要な要素は、“顧客の視座で、顧客にいかに満足してもらえる対応ができるか”が優先されていることです。その上で、運営上の効率や経営にもたらされる効果を高める努力が求められます。また、テレコミュニケーターのスキルアップや動機付けも必要です。さらにシステム面も含め、コンタクトセンター運営の在り方を、豊富な経験を持つ各社からうかがいます。</p>
B4	JTAセッション⑦ 『ヘルプデスク対応～“お困り事例”と“克服事例”から対処法を考える～』 定員100名
16:30 ～ 18:00	<p>モデレーター (株)NTTソルコ ヘルプデスクマネージャー 夏目都氏 スピーカー リュウアイ・ソリューション株式会社 サービスセンター事業部担当部長 佐々木恒夫氏 シーティーシー・クリエイティブ(株) オペレーション部 ヒューマンリソースグループ 磯井康充氏 (株)プロフェッショナルアカデミー 取締役 馬場成一氏</p> <p>ヘルプデスク特有の“お困り事例”への対応法を、実際の経験を交えて各スピーカーがご紹介いたします。お困り事例および克服事例の中には、コールセンターに共通するものも多々あり、ヘルプデスクのみならずコールセンター業務に携わる方々にも役立つ内容となっております。お困り事例の例:『予測不可な業務量への対応』『ヘルプデスクスタッフのスキル管理』『日々更新される IT 情報への対応』『チケット管理』など</p>