

# JTA コンタクトセンター・セミナー

～ マーケティングの最前線を担うコールセンター最新事情 ～

会期：2005年3月24日（木）10：30～18：00

2005年3月25日（金）10：00～18：00

会場：中央大学駿河台記念館 280号室（東京都千代田区神田駿河台3-11-5）

主催：（社）日本テレマーケティング協会

後援：（社）日本マーケティング協会 （社）日本通信販売協会

（予定）（社）消費者関連専門家会議 （社）日本ダイレクト・メール協会

（財）日本電信電話ユーザ協会

「企業の代表窓口」と言われるコールセンター／コンタクトセンターは、昨今では、顧客の生の声を収集する「マーケティングの最前線」としても、注目されています。顧客の生の声をマーケティングに活用していくためには、スタッフ一人ひとりのコミュニケーション力の向上はもちろん、顧客の声を速やかに吸い上げ、分析し、フィードバックする組織作りも重要です。

このような中、（社）日本テレマーケティング協会では、コールセンターのトレンドを追い、センター運営やスタッフマネジメントのノウハウを現場の声や導入事例などから解き明かす「コンタクトセンターセミナー」を開催しています。今年のテーマは、「マーケティングの最前線を担うコールセンター最新事情」です。

「コールセンター／コンタクトセンターの業務改善ヒントが得られる」と、毎年、多くの方々に大変ご好評をいただいています。この機会に奮ってご参加ください。

## 交通のご案内

### 中央大学駿河台記念館

東京都千代田区神田駿河台3丁目11番5 ☎03(3292)3111  
(最寄駅)

○JR中央線「お茶の水駅」徒歩3分 ○地下鉄千代田線「新お茶の水駅」日1・B3徒歩3分  
○地下鉄丸の内線「お茶の水駅」徒歩6分 ○地下鉄都営新宿線「小川町駅」日5徒歩5分



（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35-4F

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

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

# J T A コンタクトセンター・セミナー

2005年3月24日(木)		
A1	基調講演 『お客様満足の追求こそが商いの本道』	定員100名
10:30 ～ 12:00	<p>講演者 (株)再春館製薬所 代表取締役会長 西川 通子 氏</p> <p>年齢肌専用基礎化粧品「ドモホルンリンクル」で知られる再春館製薬所では、24年前から独自の「ダイレクト・テレマーケティング」を展開。昨年度は211億円を売り上げるに至っている。同社独自のテレマーケティングシステムを自ら築き上げた西川会長に、試行錯誤の中からつかんだお客様満足追求の企業姿勢とその実践、ロングセラー商品や販売方法へのこだわりを語っていただく。</p>	
A2	JTAセッション① 『お客様をファンに変えるクレーム対応の秘訣とは?』	定員100名
13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター (株)三愛 代表取締役社長 石川房江氏</p> <p>スピーカー (株)安心ダイヤル 営業企画部 部長 伊藤裕康氏 (株)ドクターシーラボ 通信販売部 副部長 土井治美氏 (株)NTTマーケティングアクト静岡 ITビジネス本部 テレマーケティング事業部 コンタクトセンター長 坪井礼子氏</p> <p>「クレーム」は、お客様が被った損害の補償を企業側に求める“苦情”とは異なり、お客様が企業に求める高い満足の訴求であると言われています。従って、お客様の立場に立って一緒に考える姿勢と、素早い対応次第で、お客様をファンにしてしまう“濃い接点”と考えられるでしょう。本セッションでは、スピーカーの皆様が経験の中で培われたノウハウを事例を交えてご紹介いただきます。</p>	
A3	JTAセッション② 『アウトバウンド活用 100 の事例： 簡単な案内コールから難易度の高い販売獲得コールまで』	定員100名
14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター (株)もしもしホットライン マーケティング第二本部 課長代理 粟野高幸氏</p> <p>スピーカー あいおい損害保険(株) サービス開発部部長 カスタマーサービスセンター長 加藤章雄氏 トランスコスモス(株) ソリューション推進部 シニアビジネスアーキテクト 生沢雄一氏 (株)経営管理センター CRMソリューション部 センター長 西津博紀氏</p> <p>アウトバウンドの活用方法は、実に多岐に渡ります。例えば、ダイレクトメールの到着確認コールから電話で販売を終了させてしまう販売獲得コールまで、すべてのアウトバウンドには重要な意味と役割があるのです。本セッションでは、これまでに行ってきた様々なアウトバウンドを、失敗と成功の事例を交えて紹介。興味深い事例については、会場参加型で深掘りしていきます。</p>	
A4	JTAセッション③ 『コンタクトセンター要員の教育～明日からできる課題解決のポイント～』	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</p> <p>スピーカー ワールド・ファミリー(株) マネジャー 小木厚子氏 ネクストコム(株) コミュニケーションシステム部 CRMコンサルティング事業課 課長 斉藤勝氏 シーティーシークリエイティブ(株) 業務管理グループ 磯井康充氏</p> <p>スクリプトや対応マニュアルはあっても「人を育てる」ための知見が整備されていない。これが多くのコンタクトセンターの現状です。結果、悲鳴があちこちのセンターから聞こえています。こうした課題を解決するには、「感情」や「心」を刺激することが大切です。本人の「気づき」を促し、スタッフをフォローするポイントを、EQ プロファイラーのモデレーターとコンタクトセンターの現場に携わるスピーカーがディスカッションします。</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。

2005年3月25日(金)		
B1	特別講演 『コールセンターにおける個人情報保護について』	定員100名
10:00 ～ 12:00	<p>講演者 川越法律事務所 弁護士 川越憲治 氏 (JTA 理事) (社)日本テレマーケティング協会 倫理委員長 佐藤知恭 氏 (JTA 顧問)</p> <p>2005年4月の個人情報保護法全面施行を目前に控え、コールセンターにおける個人情報保護について、法律および(社)日本テレマーケティング協会のガイドラインの両面から解説すると同時に、講師が事前に本講座受講者から収集した質問に回答いたします。</p> <p>第1部「個人情報保護法について」 川越憲治氏 第2部「JTAの個人情報保護ガイドラインについて」 佐藤知恭氏 第3部「受講者からあらかじめ寄せられた質問への回答」 両講師</p>	
B2	JTAセッション④ 『eメール対応～新たなコミュニケーションツールのセンター活用～』	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 日本ユニシス(株) エンタープライズソリューション事業部 プロセスコンサル G 菊池昇氏 (株)マックスコム コーポレート・ストラテジー・ディベジョン ジェネラルマネジャー 佐藤和則氏 (株)ツーウェイシステム 取締役 業務推進部長 渡具知直也氏</p> <p>eメールがお客様との重要なチャネルと認識される中、コールセンターはコンタクトセンターへと変容しています。お客様の利便性と納得性を実現し、満足度を高めるためには、電話とは違うeメールならではの特性を活かすことが必要です。センターの基本方針から、対応フロー、システムから人材育成まで、効果的なマネジメントのポイントを第一線でご活躍の皆様にお話いただきます。</p>	
B3	JTAセッション⑤ 『IPコンタクトセンター～IP化のメリットから在宅エージェントまで～』	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 NTTコミュニケーションズ(株) VoIP サービス部 担当部長 斉藤幸男氏 日本アバイア(株) メジャーアカウントセールス シニアアカウントマネージャー 谷望氏 ビーウィズ(株) ITマネジメント部 部長 池大氏</p> <p>コールセンター分野でもIPネットワーク技術を利用した「IPコンタクトセンター」が出現しつつあります。IP化はコールセンターに何をもたらすのか、その革新性はどこにあり、従来型のセンターとどこが異なるのか、どんなメリット・デメリットがあるのか。また、待望久しい「在宅型エージェント」起用の留意点などを、通信キャリア、ソリューション・ベンダー、テレマーケティング・エージェンシー各社の立場から検証していきます。</p>	
B4	JTAセッション⑥ 『モチベーション・マネジメント～コールセンター運営の重要課題を再考する～』	定員100名
16:30 ～ 18:00	<p>モデレーター (株)NTTソルコ 第一営業部センターマネジメント部門 池袋センター長 八木泉氏 スピーカー (株)ファンケル キャリア支援室 室長 松山啓子氏 (株)LCAコミュニケーションズ CCM事業部 CCM開発部 平野聖詔氏 (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</p> <p>「モチベーション・マネジメント」は、センター運営を進める上で、重要な課題であり、多くのコンタクトセンター・マネージャーに共通する悩みでもあります。本セッションでは、実際の現場やコンサルティングで活躍する講師に「モチベーション・マネジメント」の重要性とその秘訣を、実際の取り組み事例を交えてディスカッションしていただきます。</p>	

■受講料金(テキスト代込、税込)

	1日券(4セッションセット)	1セッション
JTA会員(事前申込)	15,000円	5,000円
一般(事前申込)	20,000円	6,000円
当日券		7,000円

※後援団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります。

■お申込方法

事前申込期限: 2005年3月18日(金)

- ①ホームページからのお申込 (<http://jtasite.or.jp>)  
 ②FAXによるお申込(下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込ください。)  
 ※定員になり次第、締め切らせて頂きます。お申込はお早めをお願いします。

■お支払方法

- ①お申込確認後、JTA事務局より参加証・ご請求書を郵送致します。  
 ②ご請求書に従って指定の銀行口座にお振込下さい。振り込み手数料は各自ご負担下さい。  
 ※お申込後のキャンセルはお受けできかねますので、代わりの方がご出席下さい。

■受講申込書(個人情報に関する質問用紙)

申込日: 2005年 月 日

貴社名 :		<input type="checkbox"/> JTA会員
		<input type="checkbox"/> 非会員
所属 :	フリガナ :	
役職 :	申込者氏名 :	
所在地 : 〒		
TEL :		FAX :
E-mail :		
加盟団体(下記団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります)		
<input type="checkbox"/> (社)日本マーケティング協会	<input type="checkbox"/> (社)日本通信販売協会	<input type="checkbox"/> (社)消費者関連専門家会議
<input type="checkbox"/> (社)日本ダイレクト・メール協会	<input type="checkbox"/> (財)日本電信電話ユーザ協会	
<b>セッションごとのお申込枚数</b>		
A1(基調講演)	枚	B1(特別講演) 枚
A2(JTAセッション①)	枚	B2(JTAセッション④) 枚
A3(JTAセッション②)	枚	B3(JTAセッション⑤) 枚
A4(JTAセッション③)	枚	B4(JTAセッション⑥) 枚
1日券(3月24日 A1~4セット)		枚
1日券(3月25日 B1~4セット)		枚
B1『コールセンターにおける個人情報保護について』事前質問欄		個人情報保護に関する 疑問にお答えします。

お申込先 : FAX03-5289-8892