

JTAコンタクトセンター・セミナー2009

～ コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか ～

会期：2009年2月17日(火) 10:30～18:00
2009年2月18日(水) 10:30～18:00
会場：中央大学駿河台記念館 285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(JTA)
後援：(社)日本マーケティング協会 (社)日本通信販売協会
(社)消費者関連専門家会議 (社)日本ダイレクト・メール協会
(社)企業情報化協会 (財)日本電信電話ユーザ協会

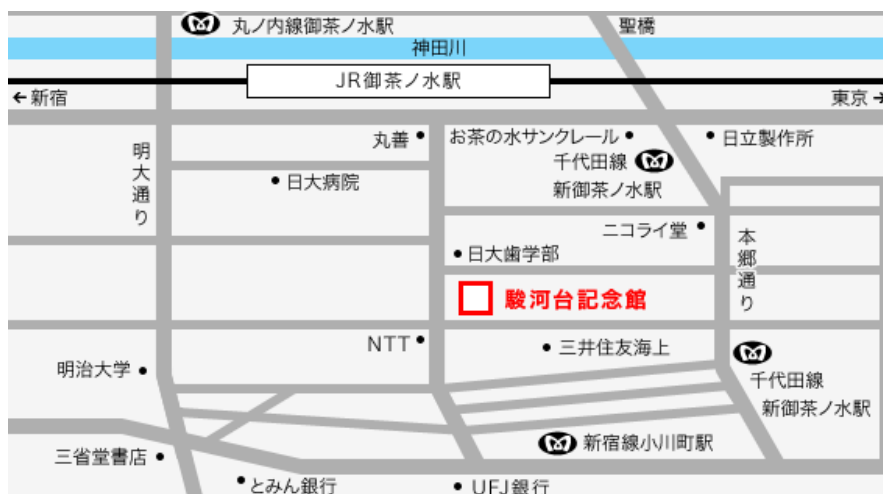
企業活動におけるお客様とのコミュニケーションの重要性はますます高まっています。お客様との対応の中でご要望を的確に掴み、適切な部署にフィードバックしていくかが、企業が生き残るための必須条件となっているからです。

これに伴って、コンタクトセンターへの要求も増大し、高度化しています。高い対応品質の実現はもちろんのこと、お客様の声の中から事業に役立つ情報を抽出し、お客様満足への取り組みを全社的に展開していくための仕組みをどのように作り上げるかなど、コンタクトセンターへの期待は拡大する一方です。

JTAでは、センター運営やスタッフの採用・育成をはじめとする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「JTAコンタクトセンター・セミナー」を毎年開催しています。今回は「コミュニケーションの最前線をいかに活性化するか」と題し、1日目はスタッフの採用育成・モチベーションなど“ヒューマンリソース”に関わる内容、2日目はお客様の声の活用(VOC)、品質の維持・向上など“センターマネジメント”に関する内容を中心に構成しました。

「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、毎回、多くの方々から好評を博している「JTAコンタクトセンター・セミナー」。皆様のコンタクトセンターの課題解決の第一歩に、是非この機会をご活用ください。

中央大学駿河台記念館(住所:東京都千代田区神田駿河台 3-11-5 電話:03-3292-3111)



<アクセス>

- ・JR中央・総武線
御茶ノ水駅下車 徒歩3分
- ・東京メトロ丸の内線
御茶ノ水駅下車 徒歩6分
- ・東京メトロ千代田線
新御茶ノ水駅下車
B1出口 徒歩3分
- ・都営地下鉄新宿線
小川町駅下車
B5出口 徒歩5分

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 アキマビルディング 2 4F

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

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

受講料金（税込）

	1日券(4コマセット)	1コマ
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：2009年2月10日（火）

ホームページからのお申込（http://www.jtasite.or.jp/event/contact_20090217.html）
FAX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、締め切らせていただきます。お申込はお早めをお願いします。

お支払方法

お申込確認後、JTA事務局より受講証・ご請求書を郵送いたします。
ご請求書に従って指定の銀行口座にお振込ください。なお、振込手数料は各自ご負担ください。
お申込後のキャンセルはお受けいたしかねますので、代わりの方がご出席ください。

受講申込書

貴社名：		JTA会員 非会員
所属 役職：	フリガナ 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) (社)日本マーケティング協会 (社)日本通信販売協会 (社)消費者関連専門家会議 (社)日本ダイレクト・メール協会 (社)企業情報化協会 (財)日本電信電話ユーザ協会		
セッションごとのお申込枚数		
A1(特別講演)	枚	B1(特別講演) 枚
A2(JTAセッション)	枚	B2(JTAセッション) 枚
A3(JTAセッション)	枚	B3(JTAセッション) 枚
A4(JTAセッション)	枚	B4(JTAセッション) 枚
1日券(2月17日 A1~4セット)	枚	1日券(2月18日 B1~4セット) 枚
事前質問欄（出演者へ“聞いてみたいこと”、“話して欲しいこと”など） 受講されるコマ(A1~4、B1~4)を指定した上で、質問内容をできるだけ具体的にお書きください。		

ご記入いただきました上記内容は、本セミナーの運営および、それに必要なご連絡に利用する他、今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

お申込先：FAX 03-5289-8892

『JTA コンタクトセンター・セミナー2009』プログラム

2009年2月17日(火)

A1	特別講演	『強いチームづくりの秘訣』	定員100名
10:30 ~ 12:00	講演者	ルネサス高崎 女子ソフトボール部 シニアアドバイザー 宇津木妙子氏	
		<p>コンタクトセンターがその能力を向上し、付加価値を最大化するためには、テレコミュニケーター個々の能力アップに加えて、チーム力の向上が欠かせません。特に女性を中心とする組織において、いかに強いチームを作っていくのか。その基本的な考え方や方法論などについて、北京オリンピックで金メダルを獲得した女子ソフトボール日本代表の基礎を築かれた宇津木妙子氏にお話しいただきます。</p>	
A2	JTAセッション	『モチベーション・ストレス管理~スタッフの活力を最大限引き出すために~』	定員100名
13:00 ~ 14:30	モデレーター	アデコ(株) アウトソーシング人材部 池袋テレマーケティングセンター マネージャー 頭本満加氏	
	スピーカー	(株)ツウウェイシステム 業務運営部 ファイナンシャルグループ 統括マネージャー 馬場俊成氏 (株)テレマーケティングジャパン CC統括本部 北九州統括部 長迫あゆみ氏	
		<p>“人”が主役とも言えるコンタクトセンターでは、いかにスタッフのモチベーションを高め、またストレスの軽減を図って、そのパワーを最大限に活用するかが大きなテーマとなっています。多種多様な背景を持つスタッフそれぞれに対して、いかに効果的なモチベーション・ストレス管理施策を講じていくか。当セッションでは、基本的な考え方から留意すべきポイントまで、具体的な取り組み事例を盛り込みながら、活発な議論を行う予定です。</p>	
A3	JTAセッション	『テレコミュニケーターの採用・育成~強いセンターづくりにつながる研修のあり方~』	定員100名
14:45 ~ 16:15	モデレーター	ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) 代表取締役 河口まさえ氏	
	スピーカー	(株)オークロンマーケティング コールセンター アドミネストレーション デベジションダイレクター 吉川光秀氏 (株)フジスタッフ CCM 事業部 マネージャー 入澤誠之氏	
		<p>恒常的な人材の流動が宿命であるコンタクトセンターにとって、テレコミュニケーターの教育・研修は永遠の課題であり、多くのセンターがさまざまな試みを通じて、その正しいあり方を模索しています。当セッションでは、新規採用から始まり早期戦力化を図る初期研修のあり方や、スキルアップのための中長期的な研修プログラムの設計方法などについての基本的な考え方や留意点等を、実際の取り組み事例を盛り込みながら、議論を行っていきます。</p>	
A4	JTAセッション	『スーパーバイザーの登用と育成~コンタクトセンターの要として機能できるSVを育成するには~』	定員100名
16:30 ~ 18:00	モデレーター	(有)ワンズベスト 代表取締役 西澤直子氏	
	スピーカー	(株)プロトデータセンター マーケティング部門 取締役 大河内敬三氏 (株)もしもしホットライン マーケティング第一本部長 中村恵一氏	
		<p>スーパーバイザー(SV)はコンタクトセンターの要となる存在であり、SVの力の発揮度合いがセンター全体の品質を左右すると言っても過言ではありません。しかし、多様な業務を担当するSVの育成は、役割の重要性に比例して難しく、各センターが試行錯誤を続けているようです。当セッションでは、SVの適性をどのように判断し、登用・育成していくのか、必要な準備や体制・手法・留意点などについて、具体的な事例を交えながら検証してまいります。</p>	

最新情報はウェブサイト (<http://www.jtasite.or.jp/event/contact.html>) よりご覧ください。

2009年2月18日(水)	
B 1	特別講演 『不祥事を出発点としたお客様満足への取り組みにおけるお客様センターの位置付け』 定員100名
10:30 ~ 12:00	講演者 雪印乳業(株) 取締役 日和佐信子氏 国内乳業業界のリーディングカンパニーである雪印乳業(株)では、2000年6月に「大阪工場食中毒事件」を経験。そのダメージから立ち直りつつある中、2002年1月には子会社の雪印食品(株)(当時)による「食肉偽装事件」が発覚し、「雪印」ブランドに大きな危機が訪れました。これらの不祥事を出発点としたお客様満足への取り組みにおける「お客様センター」の位置付けについて、取り組みを先導された同社取締役・日和佐信子氏にお話しいただきます。
B 2	JTAセッション 『顧客の声の全社的共有と活用～VOCを「宝の山」にするために～』 定員100名
13:00 ~ 14:30	モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 トレーニングマネージャー 後藤敦子氏 スピーカー 関西ビジネスインフォメーション(株) コールセンター事業部 部長 大西紳次氏 情報工房(株) 代表取締役 宮脇一氏 今、コンタクトセンターに集まる顧客の声(VOC)への注目が高まっています。そこには、商品・サービスの開発・改善など、ビジネスに役立つヒントが数多く含まれているからです。しかし、大量に寄せられるVOCを蓄積・分析して、全社的に活用できるデータとすることは容易なことではなく、そこには的確な準備と体制づくりが必要となります。当セッションでは、経験の中で培われたノウハウや数々の事例を交えて、VOCを「宝の山」にするための施策について、ディスカッションを行います。
B 3	JTAセッション 『クレーム対応～今求められている的確・迅速な対応のあり方～』 定員100名
14:45 ~ 16:15	モデレーター 三井情報(株) 総合研究所 CRMコンサルティングチーム シニアコンサルタント 村田啓多郎氏 スピーカー ジョンソン・エンド・ジョンソン(株) カスタマーサービス マネージャー 伊東順也氏 ファーストコンタクト(株) カスタマーサービス第二本部 本部長 橋本敦氏 コンタクトセンターに寄せられるお客様の声の中にクレームが含まれることは避けられません。これらに対して的確かつ迅速な対応を行うことは、問題を拡大しないための重要なミッションと言えます。またクレーム自体を発生させない仕組みや、不運にも発生したクレームを前向きにとらえ、ビジネスに繋げるプロセスづくりも必要です。当セッションでは最近のクレーム傾向と今求められているクレーム対応の基本的な考え方や失敗を防ぐポイント、効果的な対応のためのヒントなどを、具体的な事例を交えつつ検証していきます。
B 4	JTAセッション 『品質の向上・維持～高品質センター実現につながる評価と取り組みのあり方～』 定員100名
16:30 ~ 18:00	モデレーター (株)WOWOW コミュニケーションズ WOWCOM College サブゼネラルマネージャー 佐々木真美氏 スピーカー 東京海上日動あんしん生命保険(株) 総合カスタマーセンター 室長 田村太一氏 (株)KDDIエボルバ 採用教育部 部長 三浦義晴氏 コンタクトセンターの対応品質は、センターを運営する企業・団体に対する評価やイメージを大きく左右するものであり、その重要度の高さは言うまでもありません。しかし行き交う情報量が増加し、また、人材が流動するセンターにおいて、一定の品質を維持しさらに向上していくことは容易なことではありません。当セッションでは、対応品質の評価基準・方法と向上および維持のための具体的手法について、経験の中で培われたノウハウや数々の事例を交えながら議論をすすめます。