

# JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 宮城

## ◎ご挨拶

コンタクトセンターは、新規産業の確立と雇用創出において、地域経済の活性化に貢献する産業として認知され、今では多くの自治体で助成策を推進し、企業を誘致しています。中でも宮城県は、沖縄県・北海道に次ぐコンタクトセンター集積地であり、市町村による支援に加え、進出企業からなる協議会が設立されるなど、公共機関と民間企業をあげて、産業の定着・発展にご尽力されています。

そこで、JTAでは宮城県にコールセンターを展開する会員企業と連携し、仙台市において、「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 宮城」を開催します。

東日本大震災の甚大な被害から、社会の情報インフラとして急速な復旧を遂げたコンタクトセンターの取り組みなど、地元ならではの内容を紹介することで、宮城県・東北地域の復興に微力ながら貢献したいと考えています。皆様のご参加を心より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 船津康次

## ◎開催概要

日程：2011年11月25日(金) 13:00~17:30  
会場：エル・パーク仙台 セミナーホール(宮城県仙台市青葉区一番町4-11-1)  
主催：社団法人日本テレマーケティング協会(JTA)  
後援：宮城県 仙台市  
協力：JTA会員宮城協議会(社名50音順)  
(株)アイティ・コミュニケーションズ NHK営業サービス(株)  
(株)NTT-ME (株)NTTソルコ  
(株)KDDIエポルバ トランスコスモス(株)  
日本マルチメディアサービス(株) (株)ベルシステム24  
(株)マックスコム (株)もしもしホットライン

## ◎お申込方法

申込期限：2011年11月17日(木)

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\\_2011miyagi.html](http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2011miyagi.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)	3,150 円	6,300 円

※ 基調講演は JTA 会員・非会員問わず無料です。

※ お申込後、参加証とご請求書をお送りします。お支払いは指定の銀行口座にお振込みください。

※ お申込後のキャンセルは、お受けいたしかねますので、別の方がご参加ください。

**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 アキヤマビルディング 2 4F

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

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

時間	講演概要
13:00	開会のご挨拶 (社)日本テレマーケティング協会 会長 船津康次
13:10 ～ 13:30	<p><b>基調講演 『東日本大震災後の仙台市における企業誘致の取り組みについて ～震災直後の市内の様子、雇用環境、支援施策等～』</b> 定員 80名</p> <p>講演者 仙台市経済局産業政策部産業振興課 主幹 企業誘致総括 田中陽一氏</p> <p>仙台市では、コールセンターなどの都市型産業の立地促進を図るため、立地促進助成金の交付などの支援を行い、積極的に誘致活動に取り組んでいます。</p> <p>東日本大震災直後の市内の様子や現在の雇用環境、また、仙台市の企業立地に対する支援施策等についてお話しいたします。</p>
13:35 ～ 14:45	<p><b>JTA セッション①『テレコミュニケーターの採用 ～確実なセンター運用の実現と採用リスクについて～』</b> 定員 80名</p> <p>スピーカー ㈱マックスコム オペレーション統括部 東北支店 支店長 藤井昌範氏 スピーカー NHK営業サービス㈱ 仙台コールセンター チーフ 落合理恵氏 ㈱KDDIエボルバ 東北支社運用1部 運用1グループ スーパーバイザー 原田茂氏</p> <p>コールセンター事業者にとって、センターにおける「目標達成」に向け、確実な運用を実現させる事が最大の課題と言えます。IT の発展に伴う効率化がいくら進んでも、それを扱う「人」をいかに採用し育成し定着させていくか、という問題を抜きにその解決策を考える事は出来ません。しかし、全ての始まりである「採用」には、「退職」という裏面と共に様々な「リスク」が内在する事もまた事実です。「採用リスク」を考え、いかに回避するかについて議論していきます。</p>
14:50 ～ 16:00	<p><b>JTA セッション②『コールセンターの評価制度 ～求められる評価制度の在り方～』</b> 定員 80名</p> <p>スピーカー ㈱ベルシステム24 東北支店 CRM局 第1グループ チーフ・ディレクター 阿部幸史氏 スピーカー ㈱アイティ・コミュニケーションズ 推進本部 QM 推進グループ チーフスーパーバイザー 柴崎順氏 ㈱NTT-ME OCNサポートセンタ IPマネジメント担当 芳賀敏氏</p> <p>コールセンターにおいて従業員のモチベーション管理は、パフォーマンス、品質、延いてはお客様満足にも影響をおよぼす重要な課題の一つです。モチベーション維持・向上には多面的な施策が求められますが、その一端を担う“評価制度”は非常に重要な役割を果たしています。</p> <p>当セッションでは事業者、従業員から求められる現場の評価制度について、事例や取り組みを紹介しながら、議論していきます。</p>
16:10 ～ 17:30	<p><b>JTA セッション③『災害に対処できる強いコンタクトセンター構築に向けた取り組み ～東日本大震災を教訓に～』</b> 定員 80名</p> <p>スピーカー ㈱NTTソルコ 業務品質推進本部 センターマネージャー 仙台センター長 小野寺敏男氏 スピーカー トランスコスモス㈱ マーケティングセンター仙台駅前広瀬通 アシスタントマネージャー 平和人氏 日本マルチメディアサービス㈱ 第一札幌センター 仙台札幌センターグループ アシスタントマネージャー 渡部翔氏 ㈱もしもしホットライン 経営企画・業務セクター業務部 東北支店 東北支店長 佐野研二氏</p> <p>平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、過去に経験したことのない大きな被害を受けました。被災地のコンタクトセンターにおいても同様に被害を受けました。今回のことから、被害を受けても早期に業務を立ち上げ、継続していくことが大きな課題となりました。</p> <p>このようなことから、災害に対処できる強いコンタクトセンターの構築に向けた取り組みの事例を交えて議論していきます。</p>

**「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 宮城」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	〒		
TEL	E-mail		
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。		

※ 当日券はご用意していません。ご参加にあたっては、必ず事前申込が必要です。

※ お申込後、参加証を送付しますので、当日ご持参ください。参加証のない方のご入場はお断りすることがございます。

※ ご記入された情報は本セミナーに関わるご連絡や参加証の送付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。