

# JTAコンタクトセンター・セミナー2011

## ～ 事例から学ぶコンタクトセンター運営成功の秘訣 ～

会期： 2011年2月16日(水) 10:30～16:15(セミナー)  
 16:30～18:00(交流会)  
 2011年2月17日(木) 10:30～16:15(セミナー)

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)

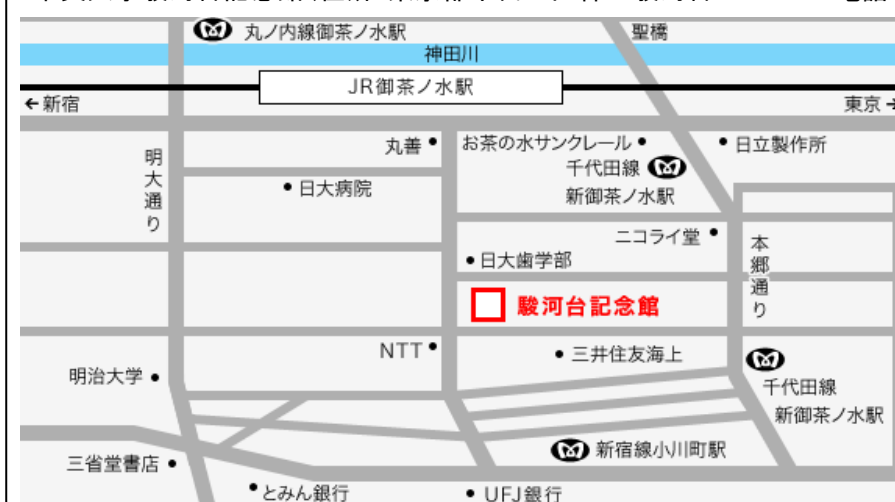
主催： (社)日本テレマーケティング協会(JTA)

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

『JTAコンタクトセンター・セミナー2011』は、コールセンターで“おもてなしの心”を実現するウェルネス長澤眞也社長による「特別講演」と、センターの第一線で活躍する方々が共通テーマを討論する「JTAセッション」5コマをご用意しました。

センターの共通課題である人材の育成やモチベーション管理、品質や業務改善の方法等について、各センターの取り組み内容・事例から学び、自社センター改善に活かす絶好の機会です。また、今回より出演者と受講者による交流会を実施し、有益な情報交換を行なえる場を設けました。皆様のご参加をお待ちしております。

■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 アキヤマビルディング 2 4F

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

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

# 『JTAコンタクトセンター・セミナー2011』プログラム

2011年2月16日(水)

## 特別講演 『バラの花 50本の産直ギフトで起業 “おもてなしの心”で顧客のギフトマインドに応える』 定員100名

講演者 (株)ウェルネス 代表取締役 長澤 真也氏

10:30 ~ 11:50  
男性をターゲットに、50本のバラの花を産地直送でお届けする。(株)ウェルネスは、そんなユニークな発想から1993年に誕生したフラワー & グルメギフトの通信販売会社。人と人の心をつなぐギフトの特性から、自社を“ありがとう・おめでとう創造カンパニー”と位置付け、“おもてなしの心”を重視したきめ細かいサービスを提供している。本講演では、同社の創業者でもある長澤社長に、同社の立ち上げから今日に至るまでの歩みと、お客さまとの関係づくりの最前線を担うコールセンター運営について、実体験に基づく苦労話を交えて語っていただく。

## JTA セッション① 『コールセンターにおけるモチベーション/ストレス管理 ～コールセンター“こころの健康診断と処方箋”～』 定員100名

モデレーター (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 経営情報部 部長 川守 秀輔氏  
スピーカー (株)オークローンマーケティング コールセンター管理 Div 札幌センター長 川島 覚氏  
(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役 柴山 順子氏

13:00 ~ 14:30  
現代社会においては様々なストレスが存在し、そのストレスとうまく付き合っていくことが求められています。では、コールセンターのストレスは、どのような実態であり、発生するストレス反応にはどう対応すべきなのでしょうか。コールセンター従業員を対象としたストレスに関する調査から判明した内容を報告するとともに、現場での取り組みやストレスとうまく付き合うための方法をご紹介します。モチベーションアップやストレス原因低減について、コールセンターに戻ってすぐ取り組むことのできる現実的・実践的なセッションを進めてまいります。

## JTA セッション② 『スーパーバイザーの登用と育成 ～自立したリーダーに育てるには～』 定員100名

モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 人事・人材開発部門 研修担当課長 三橋 朋江氏  
スピーカー (株)損保ジャパン・ハートフルライン SC 事業部東京事故サポート室 東京第二センター長 安東 徹治氏  
(株)DIOジャパン 代表取締役 小島 のり子氏

14:45 ~ 16:15  
ひとくちに「スーパーバイザー」と言っても、センターの規模や運営年数などによって任せる業務や責任範囲の考え方は様々です。ただし共通して言えることは、組織やチームの要となり、仕事に關与している当事者意識や、周囲をうまく巻き込む協力の意識、自分自身の成長のためにチャレンジする意欲を持った“自発・能動型の人材”であることではないでしょうか。そのためには、自ずと向上心が生まれるような風土作りや、リーダーという役割を魅力的に感じてもらえるように定義づけること、意識づけることも必要となります。当セッションでは、自立したリーダー育成について環境整備の観点も踏まえ、具体的な事例を交えながらディスカッションを行います。

## 交流会 / 会場 : レストラン プリオール (中央大学駿河台記念館 1階) 定員50名

16:30 ~ 18:00  
今回初めて“交流会”を開催します。交流会は、セミナー出演者と受講者との発表内容に関する意見交換や交流、また、同じ業界に携わる方々のネットワークづくりが目的です。大変貴重な機会ですので是非ご参加ください。当日はお飲み物と軽食をご用意しています。人数も限られていますので、お早めにお申し込みください。

◆最新情報は Web サイト (<http://www.jtasite.or.jp/event/contact.html>) をご覧ください。

2011年2月17日(木)	
<b>JTA セッション③ 『 品質の向上・維持 ～オペレーション現場視点での電話対応品質向上の取り組み～ 』</b> 定員100名	
モデレーター スピーカー	(有)クオオーターワン 代表取締役 窪田 尚子氏 (株)NTT-ME OCN サポートセンタ 梅津 隆雄氏 (株)KDDIエボルバ CRM 統括本部 事業統括部 営業推進グループ 中村 直子氏
10:30 ~ 12:00	コンタクトセンターの『品質』はサービス全体に求められるもので、その対象は広く、携わっている立場により捉え方や改善への取り組みも様々です。当セッションでは、テーマを「電話対応品質の向上」に絞り込み、実際のオペレーション現場での取り組みを、例えばゴール設定で苦労された話や、品質改善のプロセスでの成功例・失敗例など、具体的な事例を交えてディスカッションを進めていきます。セッションを通して見えてくる現状から、今後お客様に求められる『電話対応品質』とその課題についても、オペレーション現場の視点でディスカッションを展開していきます。
<b>JTA セッション④ 『 CS(顧客満足)向上 ～顧客満足度向上の因子分析と改善・向上への取り組み～ 』</b> 定員100名	
モデレーター スピーカー	(株)プロシード コンサルティング事業本部 シニア・コンサルタント 数矢 英子氏 (株)ファンケル カスタマーソリューション本部 カスタマーサービス部 パッケージグループ フロアリーダー 春田 康児氏 日興コーディアル証券(株) お客様サービスセンター 部長 名倉 真弓氏
13:00 ~ 14:30	顧客ニーズが多様化する昨今、サービス品質による他社との差別化が、顧客獲得・維持を実現するための最重要課題となっています。顧客接点業務の中核にあるコンタクトセンターは、その課題解決の役割と責任を担っており、多くのセンターで、“顧客満足度”をビジネス目標の核に据えています。当セッションでは、顧客満足度向上の成功事例をもとに、「顧客満足度の因子分析や、具体的に改善・向上するための取り組みがどのようにあるべきか」「注力しなければならないポイントはどのようなことか」など、具体的なケースを交えながらディスカッションし、CSを切り口としたコンタクトセンターの展望を考えます。
<b>JTA セッション⑤ 『 テレコミュニケーターの採用と育成 ～自主性を育みさらなる成長を促す～ 』</b> 定員100名	
モデレーター スピーカー	(株)対応品質研究所 代表取締役 竹内 幸子氏 第一アドシステム(株) 東京コールセンター スーパーバイザー 高橋 ひとみ氏 (株)ジャックス 東京事務センター カスタマーサービス チーフマスター 前田 政子氏
14:45 ~ 16:15	「新人プログラムはあるが、中堅からキャリア層には体系だったプログラムはない」というセンターも少なくありません。また、離職の原因のトップは人間関係にあるとも言われています。お客様と第一線で接するテレコミュニケーターは、企業イメージや売上に貢献できる重要な顧客接点の役割を果たしています。自主性を育み、さらなる成長を促すキーワードは「仕事のやりがいと誇り」・「トータルな育成プログラム」・「温かい人間付き合い」です。当セッションでは、教育プログラムの特徴、日々のOJT指導、必然的に組み入れる試練(チャレンジ)など、具体的な事例を交えながらディスカッションを進めます。

※講演内容等は事前の予告なく変更することがございますので、最新情報は Web サイトでご確認ください。

### ◎JTAコンタクトセンター・セミナー2010(前回のセミナー) 受講者の声

- ・ やはり現場を知っている方の具体的なお話は参考になります。問題点とアンサーがあり、明日からトライできそうです！
- ・ コンタクトセンターの様々な側面をテーマに取り上げており、今後も同様の有意義なセミナーを期待しております。
- ・ ディスカッションがあるので実感がわいた。

■セミナー受講料金（税込）

	1日券(3コマセット)	1コマ
JTA会員(事前申込)	15,000円	6,000円
一般(事前申込)	20,000円	7,000円
当日券		10,000円

後援団体会員(加盟企業)は一般料金から10%引きとなります。

■交流会参加料金（税込）

3,500円/お一人様

◎1日券1枚(2/16・17問わず)のご購入につき、1名様を交流会にご招待します。

■お申込方法

事前申込期限：2011年2月7日（月）

- ①ホームページからのお申込（[http://jtasite.or.jp/event/contact\\_20110216.html](http://jtasite.or.jp/event/contact_20110216.html)）  
 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

- ①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。  
 ②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。  
 ※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：		<input type="checkbox"/> JTA会員	
		<input type="checkbox"/> 一般	
所属 役職		フリガナ 申込者氏名	
所在地：〒			
TEL：		FAX：	
E-mail：			
加盟団体(下記団体の会員(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)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	
<input type="checkbox"/> (社)企業情報化協会			
◆セッションごとのお申込枚数/交流会の参加申込人数			
●2月16日(水)1日券		枚	●2月17日(木)1日券
●特別講演		枚	●JTAセッション③
●JTAセッション①		枚	●JTAセッション④
●JTAセッション②		枚	●JTAセッション⑤
●交流会参加		名	※1日券1枚につき、1名様を交流会に無料招待
◎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(特別講演、JTAセッション①～⑤)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・ご請求に利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

(社)日本テレマーケティング協会 事務局  
 お申込先：FAX 03-5289-8892 / お問い合わせ：TEL 03-5289-8891