

CCA Jコンタクトセンター・セミナー2012 in 福岡

◎ご挨拶

九州地域では、全7県がコールセンターの誘致・助成策を積極的に導入・推進されたことにより(当協会調べ・市町村の施策含む)、これまでに数多くの企業がコールセンターを立ち上げ、コールセンター業界の発展と認知度向上に貢献いただいております。

また、通信販売で全国展開する地場のメーカー等も非常に多いことから、当業界との親和性も高く、インハウスセンター、エージェンシー(アウトソーサー)ともに、重要な地域と捉えております。

中でも、福岡県は九州最大商圏かつコールセンター集積地であることから、福岡市のご後援のもと、会員企業と連携し「CCA Jコンタクトセンター・セミナー2012 in 福岡」を開催する運びとなりました。

本セミナーでは、福岡市によるコンタクトセンター立地の取り組みに始まり、コンタクトセンターの共通課題をテーマに地域事情も考慮した、会員企業によるパネルディスカッションを行います。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

一般社団法人日本コールセンター協会 会長 船津康次

◎開催概要

日程 : 2012年8月29日(水) 13:00~17:00
会場 : 福岡センタービル10階 会議室(福岡市博多区博多駅前2丁目2番1号)
主催 : 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)
後援 : 福岡市
協力 : CCAJ会員福岡協議会(社名50音順)
(株)NTTマーケティングアクト (株)KDDIエボルバ
(株)サンミリオン 新日本製薬(株)
(株)ツーウェイシステム (株)TMJ
(株)テレコメディア トランスコスモス(株)
ビーウィズ(株) 富士通コミュニケーションサービス(株)
(株)ベルシステム24 (株)もしもしホットライン

◎お申込方法

申込期限 : 2012年8月21日(火)

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.ccaj.or.jp/event/contact_2012fukuoka.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)

	CCA J 会員	非会員(一般)
CCA J 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 CCAJ 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。

CCA J 一般社団法人
日本コールセンター協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アパルクシティ 2 4F

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

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

時間	講演概要
13:00	開会のご挨拶 一般社団法人日本コールセンター協会 会長 船津康次
13:10 ~ 13:30	<p>基調講演 『福岡市におけるコンタクトセンター立地の取り組みについて ～低廉なコスト、豊富な人材、リスク分散、支援策等～』 定員 80名</p> <p>講演者 福岡市経済観光文化局企業誘致課 課長 富田雅志氏</p> <p>福岡市ではコンタクトセンターなどの都市型産業の立地促進を図るため、立地交付金の助成などの支援を行い、積極的に誘致活動に取り組んでいます。コスト、リスク分散、豊富な人材、支援策など様々な観点から福岡市に立地する利点をご説明します。</p>
13:40 ~ 14:40	<p>CCAJ セッション①『「福岡」のコールセンタースタッフ採用状況と、スタッフの定着対策』 定員 80名</p> <p>モデレーター ㈱ベルシステム24 チーフ・ディレクター 仲野恭征氏 スピーカー トランスコスモス㈱ MCMセンター福岡・センター長 新井紀昭氏 ピーウィズ㈱ オペレーション本部 第4事業部 アソシエイトマネージャー 梶澤潤一郎氏</p> <p>いま、福岡市は大規模なコールセンターが数多く立ち上がっています。そのため、コールセンターで働くスタッフは常に不足し、コールセンター事業者は、いかに「人材」を募集・採用し、育て、定着させるのか、ということが乗り越えるべき大きな課題となっています。</p> <p>そこで、当セッションでは、採用環境が厳しい中、いかに人材を集め、定着に至らせるのか、ということについて実際の現場での取り組み事例を交えながら議論していきます。</p>
14:50 ~ 15:50	<p>CCAJ セッション②『コールセンターの生産性・品質の要はモチベーション ～特効薬のないモチベーション向上の取組～』 定員 80名</p> <p>モデレーター ㈱NTTマーケティングアクト 九州支店コンタクトセンタ部 担当部長 赤嶺重盛氏 スピーカー 新日本製薬㈱ 教育研修課 主任 大山春樹氏 ㈱ツーウェイシステム 福岡支社 支社長 広田研作氏</p> <p>ES(従業員満足)の向上がCS(顧客満足)の向上に繋がると言われる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、生産性・品質に大きな影響を及ぼします。</p> <p>モチベーションの維持向上には、単一的な取組・施策では効果があがらず、環境・評価・育成・コミュニケーションと様々な取組・施策が立体的に絡み、なおかつ、継続的に実施していくことが求められます。</p> <p>そこで、当セッションでは、コールセンターで実践している取組を事例を交えて紹介、議論していきます。</p>
16:00 ~ 17:00	<p>CCAJ セッション③『コールセンターにおける人材育成について ～育成を支える研修体制、認定制度、改善活動～』 定員 80名</p> <p>モデレーター ㈱TMJ 第2事業本部 第2BU 第2セクション プログラムマネージャー 山元亮氏 スピーカー 富士通コミュニケーションサービス㈱ コールセンターサービス本部 人材開発センター 教育グループ 北芝典子氏 ㈱もしもしホットライン 九州支店 採用研修チーム 研修トレーナー 小関博子氏</p> <p>アウトソーサーは、クライアント企業に代わり、それぞれの企業の顧客やパートナーとの接点を受け持ち、その接点において生まれる価値を可視化、深化し、クライアント企業のビジネスの成功に貢献することが、私たちアウトソーサーのクオリティであり、強みです。このクオリティを生み出す人材を創出するために、各アウトソーサーともに独自の取り組みを深化させており、専門の研修機関による育成基盤の構築、スキル標準化のための認定制度、QC手法に基づいた改善活動など広がりを見せています。当セッションではコールセンターにおける、人材育成について、事例や取組を紹介しながら議論していきます。</p>

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2012 in 福岡」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。