

CCA Jコンタクトセンター・セミナー2013 in 大阪

◎ご挨拶

2009年度から沖縄・札幌・仙台・福岡とコンタクトセンターの集積地で開催してきた「CCA Jコンタクトセンター・セミナー」。今回は日本第2位の商業都市で、当協会の多くの会員が拠点を構える「大阪」で開催する運びとなりました。

関西圏は2013年4月の淡路島地震(M6.3)、南海トラフ地震の被害想定公表を契機に、「危機管理対策」への関心が高まっております。そこで、大阪府危機管理室による「大地震に備えた防災対策」に関する“基調講演”を皮切りに、「コンタクトセンターのBCP」をテーマとしたパネルディスカッション“CCA Jセッション”をご用意しました。

さらに、センターの現場で関心の高い「社内イベント・モチベーション向上施策」、近年話題の「メール・SNS対応」と続くセッションは、世間の関心とセンターのトレンドを取り入れた、非常に魅力的なセミナーとなっております。

行政機関ならびにセンター運営のエキスパートによる取り組みを、一度に聴講できる大変貴重な機会です。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：2013年8月26日(月) 13:00~17:40
会場：新大阪丸ビル別館4階 4-1 (大阪市東淀川区東中島1丁目18番22号)
主催：一般社団法人日本コールセンター協会(CCA J)
協力：CCA J会員 大阪協議会(社名50音順)
(株)NTTマーケティングアクト (株)かんでんCSフォーラム
関西ビジネスインフォメーション(株) (株)KDDIエポルバ
(株)JBMコンサルタント 情報工房(株)
(株)TMJ (株)テレワーク
トランスコスモス(株) パナソニックエクセルスタッフ(株)
ビーウィズ(株) (株)プロエントコミュニケーションズ
(株)ベルシステム24 (株)もしもしホットライン
(株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 以上15社

◎お申込方法

申込期限：2013年8月16日(金)

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://ccaj.or.jp/event/contact_2013osaka.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 CCA J 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 アナハイビルディング 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 ~ 13:40	基調講演 『大地震のための身近でできる防災対策』	定員 100名 講演者 大阪府危機管理室 防災計画課 課長補佐 富田和博氏 大地震が起きた時、第一は自分の身を守ることです。そのため建物の耐震化や什器・家具の固定など、身の回りの安全確保が大切です。企業では1日も早い事業再開が必要ですし、家庭では安否確認方法を決めるなど、日頃から防災減災を考えておくことが重要です。この講演では、大地震に備え、身近でできる防災対策などについてお話しします。
13:50 ~ 15:00	CCAJセッション①『コンタクトセンターを運営する企業として必要なBCP ~災害時もインフラとして機能し続けるために~』	定員 100名 モデレーター ㈱ベルシステム24 関西・中部エリア統括部 CSG グループ長 土井将弘氏 スピーカー ㈱もしもしホットライン 公共・ライフライン本部 ライフライン事業部 マネージャー 黒澤裕之氏 ㈱TMJ 第2事業本部第4BU 第5センター プログラムマネージャー 平松由美氏 コンタクトセンターが一般化し社会的インフラとして機能している昨今、お客様からは「いつでも繋がる」ことが当たり前とされ、災害発生時ほどその要求は高まることが予想されます。一方、関西圏では南海トラフ地震など、甚大な被害をもたらす災害の発生も想定されています。 そこで、当セッションでは、起こりうる災害に対応するために、コンタクトセンターを運営する企業として必要なBCPを、コンタクトセンター専門ベンダーの取り組み事例を交え議論します。
15:10 ~ 16:20	CCAJセッション②『コールセンタースタッフ向けの社内イベントの実情、モチベーション向上に繋がる組織風土の醸成について』	定員 100名 モデレーター ㈱かんでんCSフォーラム コンタクトセンター事業部 営業開発グループ グループマネージャー 平田和義氏 スピーカー ㈱NTTマーケティングアクト コンタクトセンター部 センタマネジement担当課長 手嶋智則氏 トランスコスモス㈱ コールセンターサービス西日本本部 第二ユニット・マネージャー 山崎将史氏 スタッフのモチベーション向上や満足度向上を図るために、コールセンター事業者ならではの社内イベントや全社的な取り組みを実施されている企業も多いことでしょう。 当セッションでは、CS ウィーク、クレド、社内コンクール等の事例を紹介しながら、社内イベントや全社的な活動が、コールセンター内でのマネジメントにどのような影響を与え、どのようにセンター組織の活性化、望ましい組織風土の形成に繋がっていくのかを議論していきます。
16:30 ~ 17:40	CCAJセッション③『コンタクトセンターにおけるメール・SNS 対応について ~運用事例とそこから見える課題や改善活動~』	定員 100名 モデレーター ビーウィズ㈱ オペレーション本部 第2事業部 第3ユニット アソシエイトマネージャー 山下秀仁氏 スピーカー 情報工房㈱ ビジネスコンサルティング部門 ダイレクトマーケティングコンサルタント 河本健吾氏 ㈱テレワーク オペレーション部 GTオペレーション課 センター長 原田幸雄氏 従来の電話中心コールセンターから、メール・SNS といった新たなチャネルを選択することで、より円滑な顧客とのコミュニケーションを図ろうとするコンタクトセンターが増えつつあります。しかしながら、運用や課題に対するアクションはまだまだ手探りといった現状があります。 そこで当セッションでは、各社のメール・SNS 対応の運用事例を交え、そこから見えた課題やアクションについて議論していきます。

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2013 in 大阪」参加申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)			
会社名			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 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。
- ※ 複数名でのお申し込みをご希望の方は、日本コールセンター協会 事務局までお問い合わせください。
- ※ お申し込み後、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。