

CCA Jコンタクトセンター・セミナー2014 in 名古屋

◎ご挨拶

「コンタクトセンター関連事業の活性化」と「地域における企業の横断的活動の推進」を目的に、コンタクトセンター集積地において「CCA Jコンタクトセンター・セミナー」を開催してきました。2009年度の沖縄から始まり、札幌・仙台・福岡・大阪と毎年開催し、2014年度は12社の会員企業のご協力のもと、名古屋で開催する運びとなりました。

今回の基調講演は、愛知県民生活部県民生活課による「愛知県の消費生活相談状況について」ご講演いただきます。特に高齢者の消費者被害については、ご高齢のお客様との接点が今後ますます増加するコンタクトセンターにおいて、注目しなければならないテーマです。

また、センター運営のエキスパートによるパネルディスカッション「CCA Jセッション」も、「品質向上と人材育成」「従業員満足度とモチベーション向上」をテーマに、具体的な取り組みなどをご紹介します。センターの実状に即したセミナーとして、毎回好評を博していますので、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：2014年9月2日(火) 13:30~17:20

会場：愛知県産業労働センター(ウインクあいち)「1201」教室(名古屋市中村区名駅4-4-38)

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 名古屋協議会(12社)

(株)KDDIエボルバ

(株)NTTソルコ

(株)NTTデータ・スマートソーシング

(株)オークローンマーケティング

(株)三愛

セントラル・スペシャル・テクノロジー(株)

ディー・キュービック(株)

(株)TMJ

トランスコスモス(株)

ピットクルー(株)

(株)ベルシステム24

(株)もしもしホットライン

定員：100名

◎お申込方法

申込期限：2014年8月22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_2014nagoya.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	一般(非会員)
お一人様	3,240円	6,480円

※ 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
13:30 ～ 14:00	<p>ご挨拶 『 開会の挨拶並びにコールセンター事業に対する所感 』</p> <p>講演者 一般社団法人日本コールセンター協会 会長 船津康次</p> <p>本セミナーの開催趣旨等ならびに日本コールセンター協会会長であると同時に、コールセンター業界、国内最大手のアウトソーサーであるトランスコスモス株式会社の代表取締役会長の要職にある立場からみた「コールセンターの現状」および「今後のコールセンターの進むべき方向」に関し、ご経験に基づく所感をお話しいたします。</p>
	<p>基調講演 『 愛知県の消費生活相談の状況について 』</p> <p>講演者 愛知県県民生活部県民生活課 課長補佐 奥村広一氏</p> <p>消費者を取り巻く環境が大きく変化する中で、消費者問題も益々複雑化・多様化しています。消費者トラブルによる全国の被害額が6兆円にものぼる状況において、特に高齢者の消費者被害が増加しており、今後の高齢化の進展に伴い、高齢者に対する一層の注意が大きな課題となっています。この講演では、高齢者を中心とした県内の相談状況とともに、「電話勧誘」に関する相談の傾向についてお話します。</p>
14:50 ～ 16:00	<p>CCAJ セッション① 『 コンタクトセンター運営の二大テーマ「品質向上」と「人材育成」を考える！ 』</p> <p>モデレーター トランスコスモス㈱ コンタクトセンターサービス西日本本部 東海グループ 品質・教育担当 中村奈麻美氏 スピーカー ㈱TMJ 第2事業本部 第4BU 第4センター リードスーパーバイザー 村中正人氏 ㈱ベルシステム24 関西中部エリア統括部 中部統括局 第3グループ チーフインストラクター 山本雅美氏 トランスコスモス㈱ コンタクトセンターサービス西日本本部 東海グループ クライアント担当マネージャー 鳥居達也氏</p> <p>コンタクトセンターの運営で「品質向上」と「人材育成」を課題にあげるセンターは多くあります。センターにおける品質の設定なくして、求める人材を育てられず、また、人材育成の仕組みがなくては、定めた品質も保つことができないため、両者は切っても切れない関係にあります。本セッションでは、まず品質の本質を捉え、品質向上を図る理由、品質が良いセンターなどを考えた後、品質を向上する上で欠かせない、研修のフロー、管理者育成、スキルアップ機会の提供など人材育成の具体的な施策・取り組みを紹介します。</p>
	<p>CCAJ セッション② 『 人手不足時代における従業員満足度、モチベーション向上の取り組み 』</p> <p>モデレーター ㈱KDDIエボルバ プロジェクト推進部 プロジェクト推進グループ グループリーダー 松野克彦氏 スピーカー ㈱三愛 取締役 テレマーケティング事業部長 水野康子氏 ㈱もしもしホットライン 公共・ライフライン事業部 第三サービス室 松井一憲氏</p> <p>様々な業界で人手不足の状態に陥り、人材の争奪戦が始まりつつある中、人材がいないと成立できないコンタクトセンター。名古屋では景気回復と共に、製造業をはじめとする様々な業界で人材雇用が回復傾向にあり、ますます人材確保が大変になっています。本セッションでは、人材確保のために、既に業務に従事しているコミュニケーションに、如何にして従業員満足度やモチベーションを維持向上させているのか、教育、職務環境、キャリアパスの設定等、様々な面から各社の取り組みについて紹介します。</p>

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2014 in 名古屋」 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。