

CCA Jコンタクトセンター・セミナー2014

～「お・も・て・な・し」を実現するコンタクトセンターのヒントを探る!～

会期： 2014年2月13日(木) 10:30～16:15(セミナー)
2014年2月14日(金) 10:30～16:15(セミナー)
16:30～18:00(交流会)

会場： アーバンネット神田カンファレンス 3階(東京都千代田区内神田3-6-2)

主催： 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)

後援： (公社)日本マーケティング協会 (公社)日本通信販売協会
(公社)消費者関連専門家会議 (公社)企業情報化協会
(公財)日本電信電話ユーザ協会 (一社)日本ダイレクトメール協会

特別協力： 月刊『アイ・エム・プレス』、月刊『コンピューターテレフォニー』

『CCA Jコンタクトセンター・セミナー』は、センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、センター運営のエキスパートがパネルディスカッション形式で、改善のヒントを提供・共有することを目的に開催しています。

11回目となる今回は、定番の人気テーマ「応対品質向上」「SVの登用・育成」「ストレス軽減とモチベーション向上策」に加え、「キャリアマネジメント(コールセンターで働く人のキャリア形成)」「センターマネージャーの役割」「VOCの有効活用」という新たなテーマによるセッションを行います。実際に行われているセンターでの取り組みや考え方は、自社のセンター運営のヒントを得る絶好の機会です。

さらに、出演者の方々も参加する“交流会”では、同じ立場の方々とも交流を深めることができますので、皆様のご参加を心よりお待ちしております。

「お・も・て・な・し」はコンタクトセンターの心です。



会場： アーバンネット神田カンファレンス

(住所) 東京都千代田区内神田 3-6-2
アーバンネット神田ビル 3階

(電話) 03-3526-6800

(アクセス)

JR山手線・中央線・京浜東北線
神田駅南改札・西口から徒歩1分

東京メトロ銀座線
神田駅1番出口から徒歩2分

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 アーバンネットビルディング 2 4F

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

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

『CCAJコンタクトセンター・セミナー2014』プログラム

2014年2月13日(木)

CCAJ セッション① 『対応品質向上の取り組み ～センターの「あるべき姿」の実現に向けた品質を維持するための仕組みづくり～』 定員90名

10:30 ～ 12:00	<p> 司理者 (株)Cプロデュース クオリティアシユアランス マネージャー 井崎 美和子氏 スピーカー タイムズレスキュー(株) オペレーション部 品質管理グループ チーフトレーナー 片岡 麻由美氏 日本マイクロソフト(株) カスタマー&パートナーサポートサービス 佐藤 友紀氏 </p> <p> 「対応品質」は、お客様が企業に対するイメージを決める最も重要な要素のひとつで、センターの対応が、その後の商品やサービスの使用、継続を左右すると言っても過言ではありません。しかし、お客様がセンターに期待する「品質」、センターが考える「品質」、経営層が期待する「品質」と、得てしてバラバラで企業/センター内での議論、共有化がされていない場合もあります。そこで本セッションでは、センターが提供すべき「品質」とは何か、各社の基準やその定義を明示した上で、どのようにして管理の手順がつけられたのか、エッセンスをご紹介します。また、各社の対応品質の測り方や改善プロセスで試行錯誤された事例や失敗談なども交えてディスカッションします。 </p>
---------------------	---

CCAJ セッション② 『キャリアマネジメント ～コールセンターで働く人のキャリア形成を考える～』 定員90名

13:00 ～ 14:30	<p> 司理者 きやりあす 代表 奥 富美子氏 スピーカー プラス(株) ジョインテックスカンパニー CRM部 部長 藤田 京子氏 メットライフアリコ生命保険(株) 顧客サービス統括部 統括部長 永倉 俊幸氏 </p> <p> 私たちは、キャリア(人生)のある期間を「コールセンターで働く職業人」として役割をはたしています。個人のキャリア形成は、「外的キャリア」(昇進・昇格・異動・退職など)と「内的キャリア」(コールセンターで働くことに対する意味づけ)の両方の側面から考える必要があります。キャリアマネジメントは、組織が個人のキャリア行動を促進するための働きかけであり、その効果は外的キャリア・内的キャリアの両面からなる個人のキャリア行動の結果に現れるといわれています。 </p> <p> 本セッションでは、「コールセンターで働くこと」を通して個人がどうキャリア形成していくか、組織は、コールセンターで働く人のキャリア形成をどう支援していくかについて、考えてまいります。 </p>
---------------------	---

CCAJ セッション③ 『センターマネージャー(センター責任者)に求められる「役割」・「スキル」、そして・・・「覚悟」』 定員90名

14:45 ～ 16:15	<p> 司理者 ヒューマンKプラット 代表 加藤 章雄氏 スピーカー ジュピターショップチャンネル(株) 受注オペレーション部 コールセンター統括 兼 東京コールセンター長 水野 緑氏 大和証券(株) コールセンター運営部 部長 岡口 雅信氏 </p> <p> チャンネルの多様化で、いつでも、どこでもお客様から企業へアクセスできるようになった今、情報の集積・発信拠点である「コンタクトセンター」は、社会インフラとして身近な存在になりました。そのため、責任者たるセンターマネージャーは、経営的財産やリスクとなる情報を見極め、企業活動に貢献できる組織を創り上げる重責を担っています。 </p> <p> 本セッションでは、顧客接点および社内の情報拠点であるコンタクトセンターを運営する上で、センターのトップに求められる「役割」、リソースを最大限活かす「スキル」、そして、最終的な意志決定を行う「覚悟」について、現役のセンター長/センター責任者とともに考えてまいります。 </p>
---------------------	---

◎CCAJコンタクトセンター・セミナー 受講者の声

- ・ センターのいい所だけでなく、難しさを語っていただいた点にとっても感動しました。
- ・ 講演者の方の熱意を感じました。学ぶことの大切さを改めて感じました。
- ・ 内容が非常に具体的だったので、明日からでも導入できることが多くあった。
- ・ 改善が結果に繋がる成功の秘訣をいくつも教えていただきました。
- ・ ディスカッション形式で進んでいったので、更に興味をひく講演になりました。

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

2014年2月14日(金)	
<p>CCAJ セッション④ 『スーパーバイザー(SV)の登用と育成 ～ SVが育つ環境をつくる! ～』 定員90名</p>	
10:30 ～ 12:00	<p>モデレーター (株)ラーニングイット ビジョントレーナー 瀬崎 節子氏 スピーカー ヤフー(株) CS本部人財開発部 T & S 山口 大輔氏 トランスコスモス(株) MCM 分析&コンサルティング部 コールセンターコンサルティンググループ シニアアドバイザー 富澤 美奈子氏</p> <p>コールセンターのパフォーマンスはスーパーバイザー(SV)の力量で決まると言っても過言ではありません。それだけ重要なコールセンターの要となるSVが「育たない」「なりたがらない」「すぐ離職してしまう」、また「良いSVがいたらぜひ紹介して欲しい」という声もよく聞きます。しかし、資質を持った人材を登用するだけで、SVが自然に育つものではありません。</p> <p>本セッションでは、「SVが育つ」環境づくりについて、「SV育成のために企業・センターが備えるべき土壌(マインド・スキル・知識)」「SVへの権限移譲(責任の与え方)」「モチベーション」、さらには「次世代のSV候補の育成」に焦点をあて、様々な施策や取り組みをもとに考えてまいります。</p>
<p>CCAJ セッション⑤ 『テレコミュニケーターの感情可視化による、 ストレス軽減とモチベーション向上策』 定員90名</p>	
13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター (株)感性労働研究所 代表取締役 宮竹 直子氏 スピーカー (株)AGI 代表取締役社長 光吉 俊二氏 シックスセカンズジャパン(株) 代表取締役 田辺 康広氏</p> <p>コンタクトセンターでは、対応者の採用や育成に時間とコストを費やすことに頭を抱え、採用後のスキルアップや定着率を高めるために、さまざまな施策に取り組んでいます。</p> <p>本セッションでは、対応者の「感情」に着目し、それらの課題解決の糸口を探ります。</p> <p>【感情の可視化】会話(音声)から人の感情を可視化する技術により、苦情を申し出る際の顧客の感情や、対応者が不安に陥る場面を捉え、ストレス軽減のためのヒントを考えます。</p> <p>【感情の活用度】ストレスの軽減や、モチベーションアップのきっかけとなる「自分の感情」を整え活かすための研修を取り入れている事例をもとに、その効果を検証します。</p>
<p>CCAJ セッション⑥ 『VOCがビジネスを動かす! ～コンタクトセンターが担う次世代のVOC分析活用～』 定員90名</p>	
14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝氏 スピーカー (株)NTTドコモ 情報システム部 顧客システム担当 担当課長 市瀬 眞氏 (株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College 川端 裕子氏</p> <p>コンタクトセンターの重要な付加価値であるVOC分析は、顧客満足度向上だけでなく、マーケティングや顧客拡大のために欠かせない手段です。</p> <p>本セッションでは、「対応履歴データを世界最大規模(2000万件/年)のリアルタイムでVOC分析しているNTTドコモの成功事例」や、「12,000件/年を超える音声モニタリングから独自のノウハウでVOCを収集・分析し、運用改善から企業戦略にまで活かす WOWOWコミュニケーションズの取り組み事例」をご紹介します。VOC分析で得られた成果や今後の課題など、ビジネスを動かす次世代のVOC分析活用の在り方について、ディスカッションを行います。</p>
<p>交流会/会場 : アーバンネット神田カンファレンス 3階 3A 定員50名</p>	
16:30 ～ 18:00	<p>交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、コールセンターに携わる方々のネットワークづくりを目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。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。なお、交流会のみのご参加はご遠慮ください。</p>

※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。

■セミナー受講料金（税込）

	1日券(3コマセット)	1コマ
CCAJ 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枚のご購入につき、1名様を交流会にご招待(事前登録制) 交流会招待券を受領後、参加希望者は当協会までご連絡ください 定員 50 名に達し次第、販売およびご招待を終了します

■お申込方法

事前申込期限：2014年2月6日（木）

- ①ホームページからのお申込（ <http://ccaj.or.jp/event/contact.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にてお申し込みください。)
- ※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、CCAJ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り込みください。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"/> CCAJ 会員	
		<input type="checkbox"/> 一般	
所属 役職		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"/> (公社)日本マーケティング協会		<input type="checkbox"/> (公社)日本通信販売協会	
<input type="checkbox"/> (公社)企業情報化協会		<input type="checkbox"/> (公財)日本電信電話ユーザ協会	
		<input type="checkbox"/> (公社)消費者関連専門家会議	
		<input type="checkbox"/> (一社)日本ダイレクトメール協会	
◇CCAJセッション 申込			
●2月13日 1日券	枚	●2月14日 1日券	枚
●CCAJ セッション①	枚	●CCAJ セッション④	枚
●CCAJ セッション②	枚	●CCAJ セッション⑤	枚
●CCAJ セッション③	枚	●CCAJ セッション⑥	枚
◇交流会(2/14) 申込	名 ※1日券1枚につき、1名様を交流会に無料ご招待		
◎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 CCAJ セッション①～⑥を指定し、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。

一般社団法人日本コールセンター協会 (CCAJ) 事務局
お申込先：FAX 03-5289-8892 / お問い合わせ：TEL 03-5289-8891