

第24回 CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

◆実施日程：2012年10月14日（日）～10月20日（土）【5泊7日】

訪問都市：ラスベガス・サンフランシスコ（サンノゼ）



◆ご案内

「CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」は名称を改め、今年で24回目を迎えます。

会員をはじめ、コンタクトセンターに携わる方々へのヒアリングで、「ソーシャルメディア対応、現地最新事情、新ビジネスモデル等、コンタクトセンターにおける先進性」に関する要望が多かったことを受け、今年もコンタクトセンタービジネスの最先端事例の多い“アメリカ合衆国”での視察を企画しました。

インハウスセンター、アウトソーサー問わず、非常に高い関心を寄せる「ソーシャルメディア対応」や独自の顧客サービスなどで「新たなビジネスモデル」を展開するコンタクトセンターなどの見学が、今回の視察の見所です。

また、普段、体験できないアメリカの最新事情、現地センターの視察やスタッフとの情報交換、さらには参加者同士の交流も本ツアーの魅力です。

毎年好評を博しているツアーですので、皆様のご参加をお待ちしております。なお、お申し込みに関しては、旅行を主催する株式会社JTB 法人東京にお願いいたします。

企画協力：一般社団法人日本コールセンター協会

◆米国視察 日程表

日次	月 日 (曜)	地 名	現地時間	交通機関	スケジュール	食事
1	10月14日(日)	東京 (成田) 発	13:30 頃 16:00	U A 8 3 8	成田空港第一ターミナルご集合 (予定) 空路、サンフランシスコへ 《日付変更線通過》	夕: 機
		サンフランシスコ着 サンフランシスコ発 ラスベガス着	09:01 10:37 12:13	U A 1 2 5 3 専 用 車	ラスベガス到着後、市内視察 夕食ミーティング 〈ラスベガス泊〉	朝: 機 昼: × 夕: ○
2	10月15日(月)	ラ ス ベ ガ ス	終 日	専 用 車	I 視察(予定) II 視察(予定) 〈ラスベガス泊〉	朝: ○ 昼: ○ 夕: ×
3	10月16日(火)	ラ ス ベ ガ ス	終 日	専 用 車	III 視察(予定) IV 視察(予定) 〈ラスベガス泊〉	朝: ○ 昼: ○ 夕: ×
4	10月17日(水)	ラ ス ベ ガ ス	12:31	U A 1 5 2 5	空路、サンフランシスコへ	朝: ○
		サンフランシスコ サンノゼ	14:06	専 用 車	サンフランシスコ到着後、市内視察 〈サンノゼ泊〉	昼: × 夕: ×
5	10月18日(木)	サ ノ ノ ゼ	終 日	専 用 車	V 視察(予定) VI 視察(予定) 夕食ミーティング	朝: ○ 昼: ○ 夕: ○
			夕 方			〈サンノゼ泊〉
6	10月19日(金)	サ ノ ノ ゼ	午 前	専 用 車		朝: ○
		サンフランシスコ発	11:22	U A 8 3 7	空路、東京(成田)へ 〈機中泊〉	昼: × 夕: 機
7	10月20日(土)	東京 (成田) 着	14:20		着後、解散	朝: 機 昼: ×

<利用航空会社> UA: ユナイテッド航空 ご注意: 発着時間、交通機関等は変更になる場合がございます。

◆視察・訪問候補先および概要について ※社名横の () 内は業種・業態

■ラスベガス■

①Zappos.com (通販サイト)

アメリカ合衆国・ヘンダーソン (ネバダ州) に 本拠を構える靴を中心としたアパレル関連の通販サイトである。
米国でも視察先として人気のある企業。

熱狂的なファンがそのサービスを褒め称え、クチコミで次々と新規顧客を呼び込み成長を続けている。経営者にはなんともうらやましい勝利の方程式を見事に実践している。コンタクトセンターにおいては、ソーシャルメディア対応も行う。

②VEGAS.com (旅行会社)

全てのお客様へホスピタリティの高いサービスを提供し、常に革新的なアイデアを持つ総合旅行会社。

ラスベガスのパートナーとの長年の関係を強化する豊富なコンテンツを更新し、お客様へ高度な観光サービスを開発している。

毎月250万人以上のユーザーがアクセスするWebサイトを保有・更新している。世界中のお客様がアクセスするサイトを運営しながらのオペレーションは学びにつながる。コンタクトセンターにおいては、ソーシャルメディア対応も行う。

③Williams-Sonoma (キッチンメーカー)

アメリカのキッチン雑貨、テーブルウェアブランドとしての地位を確立し、TVや雑誌にもよく登場する会社。有名シェフやセレブ御用達の高級キッチン用品として贈り物としても喜ばれるブランド。

特徴はWEBでの販売が非常に多く、カタログ販売、顧客サービス、Eコマースの部分でサポートしている。400人が24時間体制で運営しており、年間400万コンタクトを受けており、ソーシャルメディアにも対応。

顧客満足調査と従業員満足調査に真剣に取り組んでいる会社。

④Medco (コールセンター薬局)

13000人の従業員の内2000人が薬剤師という、米国最大のメールオーダー薬局。

同時に Pharmacy Benefit Manager Programs (PBM) という処方箋や臨床管理、ヘルスマネジメント、医師サービスやウェブサービスのサービス等を、医療保険会社、大手企業、連邦政府や地方自治体に提供している。

同社の一番の特徴は処方箋薬に関してスピードを持って対応し、常に顧客とMedco社においてコミュニケーションが取れるところにある。同社の薬剤師と福利厚生専門家は24時間、365日インターネットと電話で連絡が取れるようになっている。

⑤Caesars Palace Las Vegas Hotel&Casino (ホテル・カジノ)

ラスベガス中心部のフォーラムショッピングセンターに隣接し、ショッピングにも食事にも便利な立地にあるスーパーデラックスホテルのひとつ。

コールセンターでは、一般的な客室の予約から、イベント・コンベンションの予約まで、世界中より多岐にわたる内容に対応している。Webページと連動し、全ての客室予約やイベント予約が直接コールセンターを通して行われる。また、ソーシャルメディアにも対応している。

■サンフランシスコ (サンノゼ) ■

⑥Apple At Home (コールセンター会社)

アップル社はハードウェア製品として、パーソナルコンピュータのMacシリーズ、携帯電話のiPhone、タブレット型情報端末のiPad等、システムはMac OS Xなどの開発・販売を行う。直営Apple Storeにおいて販売を行っている他、iTunes Storeでは、音楽、ゲーム、映画等広範囲のデジタルコンテンツのダウンロード販売を提供。アメリカ国内では店頭やWEB上だけでなく、コールセンターでも顧客対応を行っている。アップル社のコールセンター在宅エージェントをApple At Home Expertと呼んでいるが、IT及びアップル商品の知識が高いだけでなくアップル社の精神が要求され、“think different”、“work different”の精神で在宅においての卓越されたカスタマーサービスが求められる。

⑦Google (ITプロバイダー)

米国Googleは、1998年に「人類が使う全ての情報を集め整理する」という壮大な目的をもって設立された。独自開発したプログラムが世界中のウェブサイトを巡回して情報を集め、検索用の索引を作り続けている。そのために、約30万台のコンピュータが稼働中といわれる。検索結果の表示画面や提携したウェブサイト上に広告を載せることで、収益の大部分をあげている。コールセンターではなく、独自のマーケティングを展開するGoogle社の一風変わった社内視察ツアーや最新のテクノロジー(クラウドコンピューティング等)を駆使した企業視察を予定。

⑧Facebook Inc (ソーシャル・ネットワーキング・サービス)

説明不要の本年上場の一番注目を集めた企業。

2004年、ザッカーバーグはハーバード大学の学生が交流を図るための「ザ・フェイスブック」というサービスを開始した(本人の登録制)。その数日後、スタンフォード大学やコロムビア大学、イエール大学などの学生からの「同じようなサイトが欲しい」との要望に応え、いわゆるアイビー・リーグの学生にも開放した。その後、徐々に全米の学生に開放され、学生生活に欠かせないツールとなった。大学のメールアドレス(.eduドメイン)を所有する大学生のみに参加が限られていたが、2006年初頭には全米の高校生に開放し、2006年9月までには一般に開放され、英語版のみではあるが、世界中の誰もが利用できるようになった。

⑨VM Ware Inc. (ITプロバイダー)

あらゆる規模の企業を活性化させる技術をIT部門へ提供し、最も急速な成長を遂げているソフトウェア企業。業界をリードするシステムを導入することで、設備投資や運営経費の削減、俊敏性の向上、ビジネス継続性の確保、およびセキュリティの強化を実現させる。2009年度に20億ドルの売上、17万社を超えるお客様を持つ同コールセンターを訪問し、同センターの機能をヒアリングし、どのようにコールセンター業界がクラウドサービスを活用しはじめて、関わりあっているかを検証する。

⑩Shaklee Corporation (健康補助食品メーカー)

1956年創業の大手健康補助食品メーカー。

シャクリーならではのユニークで高品質な製品、そして、マーケティングプランをともに共有することによって、人類の永遠のテーマである「健康で幸せな人生」を提供する会社。

コンタクトセンターでは、120万人のディストリビューターのセールスサポートを展開している。顧客であるディストリビューターの様々な問い合わせに、ソーシャルメディアなど多チャンネルで対応している。

※ 視察候補先は、先方の都合により、変更になる場合がございます。

◆視察ツアーのポイント

- ①ソーシャルメディア対応を積極的に行っている企業、また幅広い業種の視察先を選定しております。
- ②企業訪問では視察専門の通訳が同行いたしますので、言葉の心配なく、視察や質疑応答が可能です。
- ③添乗員が全行程同行し、皆様の旅をサポート(食事手配・アシスト等)いたします。
- ④ホテルは視察に便利な立地で快適性の高いホテルを選定いたしております。
- ⑤過去の経験・実績を生かした手配・対応をいたします。
- ⑥緊急時には、世界のネットワークを駆使し、アメリカ国内のJTB支店が皆様のツアーをサポートいたします。

◆お申し込み方法

別添の参加申込書に必要事項をご記入の上、8月29日(水)迄にJTB担当者尾村宛に郵送にてお申し込み下さい。定員に達した場合は締切日を早めることもございますので予めご了承下さい。

◆募集要項

■視察期間 : 2012年10月14日(日)~10月20日(土) 5泊7日 ラスベガス・サンフランシスコ(サンノゼ)

■旅行代金 : ①CCAJ会員 大人お一人様 530,000円

②一般(CCAJ非会員) 大人お一人様 580,000円

※別途、現地空港税及び燃油サーチャージがかかります。2011年7月現在、現地空港税・燃油サーチャージは55,020円です。この料金は、航空券発券時に確定となりますので、若干の変更が生じる場合がございます。

■募集人員 : 19名(最少催行人員10名)

■利用ホテル: ラスベガス: モンテカルロ リゾート&カジノ (MONTE CARLO RESORT & CASINO)

サンフランシスコ(サンノゼ): ヒルトンサンノゼ (HILTON SANJOSE)

(1名1室利用、バス・トイレ付)

■旅行代金に含まれるもの: エコノミークラス航空券代金(ユナイテッド航空予定)・食事代金(朝食5回、昼食3回、夕食2回)・

宿泊代金(上記5泊分)・現地費用(専用車・ガイド・通訳)・視察手配代金・成田空港待合室代金

■旅行代金に含まれないもの: 旅程表以外に行動される個人的性格の諸費用・渡航手続諸費用(出入国書類作成代行・ESTA代行申請等)・

超過手荷物料金・空港施設料及び空港税・運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージ等)・海外旅行傷害保険代金

■添乗員 : 成田空港より全行程同行

■募集締切 : 2012年8月29日(水)

企画協力 : 一般社団法人 日本コールセンター協会

旅行企画・実施 : 株式会社 JTB法人東京 第一事業部 営業第三課

〒163-1066 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー27階

電話: 03-5909-8116 FAX: 03-5909-8144

営業時間 09:30~17:30(土日祝日を除く)

総合旅行業務取扱管理者: 榎戸隆之

取扱担当者: 尾村和俊 E-mail: k_omura914@bwt.jtb.jp

株JTB 法人東京 一般社団法人日本旅行業協会正会員

観光庁長官登録旅行業第1767号

総合旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。この旅行契約に関して担当者からの説明にご不明な点があれば、ご遠慮なく取扱管理者にお尋ね下さい。

ご旅行条件(要約)

お申し込みの際は、必ず旅行条件書(全文)をお受け取りいただき、事前に内容をご確認の上お申し込みください。

●募集型企画旅行契約

この旅行は(株)JTB法人東京(東京都新宿区西新宿3-7-1 観光庁長官登録旅行業第1767号。以下「当社」という)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」という)を締結することになります。また、旅行条件は、下記によるほか、別途お渡しする旅行条件書(全文)、出発前にお渡しする最終日程表と称する確定書面及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

●旅行のお申し込み及び契約成立時期

- (1) 所定の申込書に所定の事項を記入し、下記のお申込金を添えてお申し込みください。お申込金は、旅行代金お支払いの際差し引かせていただきます。
- (2) 電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段でお申し込みの場合、当社が予約の承諾の旨通知した翌日から起算して3日以内に申込書の提出と申込金の支払をしていただきます。
- (3) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、お申込金を受領したときに成立するものとします。
- (4) お申込金(おひとり)

●旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行出発日の前日からさかのぼって21日目にあたる日より前(お申し込みが間際の場合は当社が指定する期日までに)にお支払ください。また、お客様が当社提携カード会社のカード会員である場合、お客様の署名なくして旅行代金、取消料、追加諸費用などをお支払いいただくことがあります。この場合のカード利用日は、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日といたします。

●取消料

旅行契約成立後、お客様の都合で契約を解除されるときは、次の金額を取消料として申し受けます。(お1人様)

契約解除の日	4/27~5/6,7/20~8/31,12/20~1/7に開始する旅行	左記以外に開始する旅行
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって40日目にあたる日以降31日目にあたる日まで	旅行代金の10%	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降3日目にあたる日まで	旅行代金の20%	
旅行開始日の前々日~当日	旅行代金の50%	
旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の100%	

●個人情報の取り扱いについて ご記入いただいた個人情報に関しましては、お客様との間の連絡、お申込み頂いたご旅行における運送・宿泊機関、視察箇所等の提供するサービスの手配のために必要な範囲内でご利用させていただきます。

第24回 CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

●ご記入いただいた個人情報に関しましては、お客様との間の連絡、お申込み頂いたご旅行における運送・宿泊機関、視察箇所等の提供するサービスの手配のために必要な範囲内でご利用させていただきます。

氏 名	(ローマ字)※①		男 ・ 女	生年月日			
	ふりがな			昭 和	平 成	年 月 日	
	漢字			(西暦	年)	(年齢 満 歳)	
(ふりがな) 現 住 所	〒 - 都道 府県 TEL: 携帯電話:						
留 守 宅 連 絡 先	氏名: (続柄:) 住所: <input type="checkbox"/> 現住所に同じ <input type="checkbox"/> その他 〒				TEL		
勤 務 先	名 称	和 文					
		英 文					
	所 属	和 文			役 職		
		英 文					
	住 所	〒					
	T E L			E-Mail			
F A X			たばこ※②	<input type="checkbox"/> 喫煙・ <input type="checkbox"/> 禁煙			
出入国書類作成代行希望 (別料金: 3,150円)		<input type="checkbox"/> 希望する・ <input type="checkbox"/> しない		ESTA 申請代行希望※③ (別料金: 5,400円)		<input type="checkbox"/> 希望する・ <input type="checkbox"/> しない	
<p>パスポートコピー貼付欄</p> <p>【パスポートの表紙裏面(写真、署名のあるページ)を貼付、又は別途添付の上お送り下さい】</p> <p>パスポートの残存期間【帰国時まで有効なもの(入国時90日以上が望ましい)。】</p> <p>記入上の注意</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 渡航手続きに関する基礎資料となりますので、楷書にて正確にご記入ください。 2. 各項目もれなくご記入ください。ご記入はボールペンでお願いします。 3. ご帰国まで有効なパスポートをお持ちの方は申込書と共に、申請中の方は受領次第パスポートの表紙裏ページ(写真、署名の面)のコピーを弊社担当まで郵送にてお送り下さい。 4. 頂いた個人情報は、本ツアーの旅行手配にのみ利用するものであり、その他の目的に利用することはありません。 <p>※①お名前のローマ字がパスポートと異なる場合、飛行機に搭乗できない場合がございます。ご注意ください。</p> <p>※②飛行機の座席は全席禁煙です。ホテルのお部屋についても必ずしもご希望に添えない場合もあります。</p> <p>※③2009年よりアメリカ入国に際して電子渡航認証を得ることが義務付けられており、ESTAの申請は必須です。</p> <p>■ご連絡先■ 株式会社JTB法人東京 第一事業部 営業第三課 営業担当: 尾村 和俊・柴田 正志/手続担当: 高瀬 尚美 TEL: 03-5909-8116 FAX: 03-5909-8144 〒163-1066 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー27階</p>							