

2020年3月18日

一般社団法人日本コールセンター協会
会員各位

一般社団法人日本コールセンター協会
事務局

2020年度「第9回 CCAJ 会員交流会」講演企業の募集について

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当協会では、コールセンターの新技术・トレンドに関する情報の共有と会員相互のコミュニケーションを図ることを目的に、講演会と懇親会をセットにした「CCAJ 会員交流会」を2012年度から開催しております。

2017年度からは講演企業を募集したことで、企業が注力する最新の情報を提供できることから、聴講者の皆様に大変好評を博しております。

2020年度も引き続き、本交流会の開催が決定したことを受け、ご講演企業を募集いたします。

下記の開催概要・講演応募要項をご覧ください。ご講演を希望される会員各位は別紙申込用紙にご記入の上、お申込くださいますようお願い申し上げます。

末筆ながら貴社のますますのご発展を祈念申し上げます。

敬具

記

1. 「第9回 CCAJ 会員交流会」開催概要

- (1)目的 コールセンターに関わる新たな技術等が進展するなか、会員が提供する新技术に関わる取り組みを発表し、会員がそのトレンドを共有することにより、コールセンター事業の活性化を図るとともに、会員相互のコミュニケーションを図ることにより、会員の結束を高める。
- (2)時期 2020年10月中旬から11月初旬
- (3)会場 都内ホテル(150~200名規模)
- (4)開催形式 第一部 講演会(2社予定)
第二部 懇親会
- (5)参加者 当協会 会員企業に所属する方

2. 講演応募要項

- (1)応募資格 当協会 会員企業
- (2)講演テーマ 次の①・②・③のいずれかに関連する内容についてご講演ください。
 - ① コールセンターの人材を支援するテクノロジー
(キーワード) AI、RPA、音声認識・音声合成、IoT、5G など
 - ② テクノロジーで実現するCXの向上
(キーワード) ビッグデータ、オムニチャネルなど
 - ③ 人材が定着・成長できる環境づくり
(キーワード) テレワーク、働き方改革、健康経営、シニア・主婦層の活用など
- (3)講演時間 40分(1社あたり)
- (4)費用 講演にあたっての費用は**無料**です。
ただし、講演準備や資料の印刷等に関する費用はご負担いただきます。

- (5)応募方法 下記の「第9回会員交流会 講演申込書」にご記入の上、当協会事務局あてに、
2020年4月10日(金)までにご連絡ください。
締切後のお申込はお受けいたしかねますので、お早めをお願いします。
- (6)選考 申しいただいた会員企業の中から、理事会で検討・決定し、2020年5月中旬までにご報告させていただきます。
- (7)備考 会員交流会ならびに講演のお申込などについてご不明な点がございましたら、当協会事務局(下記)までお問い合わせください。

以上

【本件に関する問い合わせ】

一般社団法人日本コールセンター協会 事務局
電話 : 03-5289-8891
e-mail : office@ccaj.or.jp

第9回 会員交流会 講演申込書		
貴社名		
講演 予定者	氏 名	
	部署・役職	
講演 テーマ	<input type="checkbox"/> ①コールセンターの人材を支援するテクノロジー <input type="checkbox"/> ②テクノロジーで実現するCXの向上 <input type="checkbox"/> ③人材が定着・成長できる環境づくり ※上記3つのテーマの中から、どちらか一つを選択ください。	
講演 タイトル (予定)		
講演 概要 (予定)		
本件 連絡先	氏名	
	部署・役職	
	電話	
	e-mail	

申込書送付先 : 一般社団法人日本コールセンター協会 事務局
e-mail office@ccaj.or.jp

申込締切 : **2020年4月10日(金)**

(参考) 過去の開催状況

	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度
開催日	2012 年 11 月 6 日	2013 年 10 月 16 日	2014 年 10 月 16 日	2015 年 10 月 26 日
会場	ホテルグランドパレス	ホテルグランドパレス	ホテルグランドパレス	ホテルグランドパレス
講演会社	伊藤忠テクノソリューションズ [®]	三井情報	日本電気	NTT アドバンステクノロジー
講演 タイトル	SNS/スマホ時代に対応 するコンタクトセンター	顧客の声の見える化と その活用方法	ビッグデータ時代のコ ンタクトセンター	コールセンターへの新 技術適用の可能性
参加者数	116 名	129 名	151 名	169 名
	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度
開催日	2016 年 11 月 2 日	2017 年 10 月 31 日	2018 年 11 月 2 日	2019 年 10 月 29 日
会場	ホテルグランドパレス	ホテルグランドパレス	ホテルグランドパレス	ホテルグランドパレス
講演会社	NTT コミュニケーションズ [®]	1. ナイスジャパン 2. セールスフォース・ドットコム	1. ジェネシス・ジャパン 2. ニュアンス・コミュニケーショ ンズ・ジャパン	1. アルファコム・ 日本アパイヤ 2. ビーウイズ [®] 3. ジェネシス・ジャパン
講演 タイトル	AI は本当にコールセン ターを変革するのか	1. 音素検索の技術を活 用した業務改善 の可能性 2. さらなる顧客体験を 創るコールセンター の AI 活用	1. コンタクトセンター・ プラットフォームにお ける AI 技術の活用 について 2. 声紋認証と音声認 識による顧客体験 の変革	1. チャットと音声の融 合による顧客対応の 改革 2. AI と人が共存するコ ンタクトセンターの実 現に向けて 3. リアルタイム SoE が もたらすコンタクトセ ンターの働き方改革
参加者数	152 名	168 名	150 名	185 名

※2019 年度の開催報告は、「CCAJ News」Vol.273(2019 年 12 月号)をご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews273.pdf>