

2015年1月吉日

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  
情報調査委員長 西島 和彦

## コンタクトセンター見学会（大阪）開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は協会活動にご理解・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、協会情報調査委員会では、株式会社グローリーテクノ24様、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社様のご厚意により、下記のとおりコンタクトセンター見学会を開催いたします。

見学会への参加をご希望される方は、以下をご覧ください、申込書にご記入のうえ、eメール ([office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)) または FAX (03-5289-8892) にて 2015年1月30日(金) 16:00までに、協会事務局までお申し込みください。

敬具

### 記

#### 1. 見学会について

見学企業名	1. 株式会社グローリーテクノ24 2. SMBCコンシューマーファイナンス株式会社
所在地	1. 大阪府大阪市中央区北浜 2. 大阪府大阪市中央区城見
日 程	1. 株式会社グローリーテクノ24 2015年3月5日(木) 15:00から2時間程度 2. SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 2015年3月6日(金) 10:00から2時間程度  ※初日の見学会終了後、懇親会を予定しています(参加費:5,000円程度、会社名での領収書を発行いたします)
定 員	15名
集合場所	参加者には追ってご連絡いたします。(現地集合現地解散になります)
そ の 他	交通・宿泊等につきましては各自でお手配ください。

#### 2. お申込に当たってのご注意

○お申し込みいただけるのは当協会の会員のみです。

○参加の可否は、1月30日(金) 16:00までにお申し込みいただいた方の中から、見学先企業のご意向および情報調査委員会の規程に基づき決定いたします。また、お申し込み多数の場合には、一社からの参加人数を制限させていただきます。

結果に関しましては、2月10日（火）までにご連絡いたします。

○参加確定後のキャンセルはご遠慮ください。お申し込みいただいた方が参加不可能となった場合には同一企業内の方の代理参加をお願いいたします。

○両日ご参加いただける方に限らせていただきます。

○申込に当たってご提供いただいた個人情報は、見学先企業に見学の可否等をご確認いただくために提供するほか、当協会からのご連絡、各種イベント等のご案内の送信に利用するとともに、今後の見学会開催のための参考として情報調査委員会にて利用いたします。

○参加者の個人情報（社名、所属部署・役職、氏名、メールアドレス）は、事前の情報交換等を円滑に行うため、参加者および見学先企業に提供いたします。

○**SMBCコンシューマーファイナンス株式会社の見学に当たりますは「秘密保持誓約書」（参加が決まった方には後日送付）をご提出いただきます。**

○協会報（CAAJ News）等に報告を掲載するため、当日は写真を撮影いたします。

○見学会は参加者の情報収集だけでなく、受入先を含め参加者同士の相互研鑽も目的に実施しています。守秘義務の範囲内で自社の情報も開示下さい。

### 3. 申込方法

○申込書にご記入のうえ、eメール添付 ([office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)) または FAX (03-5289-8892) でお送りいただくか、件名を「センター見学会申込」として、同様の内容を eメール本文にご記入のうえお送り下さい。

※未記入など記載内容に不備がある場合や、申込期限を過ぎてのお申し込みは、受理いたしかねますので予めご了承下さい。

### 4. 見学先概要

○株式会社グローリーテクノ 24

グローリー株式会社 Web サイト : <http://www.glory.co.jp/>

グローリーテクノ 24 のコールセンターはグローリー製品の問い合わせ対応を行う部署として 2009 年の 4 月に東日本は東京都、西日本は大阪府に開設致しました。

各拠点に散らばっていた受付業務を 2002 年から集約を始め、技術員 10 名程部署から現在の東西 140 名のセンターとなりました。

”あいさつ” と ”おもてなしの対応” を大切に、日々の業務を行っています。

#### 【Vision】

『いつでも安心・確実・スピーディー。私たちは、「お客様が心から満足する」最高品質のコールセンターをめざします。』

Fast より速く Accurate より的確に Sincerity より誠実に Try 常に心がけ

#### 【体制】

◆東日本 東京都文京区本郷

85 席 24 時間 365 日

◆西日本 大阪府大阪市北区北浜

67 席 8 : 30 ~ 23 : 00 365 日

#### 【業務】

ほぼ電話によるインバウンド（一部 FAX、メール等あり）

目標 3 コール応答率=95%以上 目標電話復旧率=40%以上

※グローリーテクノ24様より

まだまだ未熟なセンターではありますが、数多くのセンター様と交流を持たせて頂き、見学会、意見交換、勉強会等を活発に行い、知識を吸収させて頂き品質改善・教育の内製化等に取り組んでいます。

○SMB Cコンシューマーファイナンス株式会社

同社 Web サイト : <http://www.smbc-cf.com/corporate/index.html>

SMB Cコンシューマーファイナンス（プロミス）は1962年3月に設立されました。2010年10月にこれまでの有人店舗を見直し、顧客対応業務をセンターに集約しました。現在3拠点（東京、大阪、福岡）に展開している「お客様サービスセンター」が、「非対面チャネル」（電話、WEB、自動契約機）の窓口として、お客様の新規お申込からお借入、ご返済に関するご相談、各種ご案内などの役割を担っています。今回ご見学いただく大阪の「西日本お客様サービスセンター」は約400席の規模で、インバウンド・アウトバウンド業務を行っております。

#### 【ビジョン】

『お客さまから最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーを目指す』

#### 【その他】

2013年7月に国内ノンバンク業界（信販、クレジット含む）で初めて「COPC®CSP 規格 Release5.0」の認証を取得しました。尚、今年度も「COPC®CSP 規格 Release5.1」の認証を継続取得しています。

