2023年10月吉日

（一社）日本コールセンター協会

会員各位

（一社）日本コールセンター協会

人材育成委員会

**CCAJ会員限定「コンタクトセンターでのAI活用に関する情報交換会」のご案内**

**AI有効活用のポイントを探る！～どの部分に使えば効果的かを見極める！～**

人材育成委員会では、様々なコールセンターで活躍する**“センター長／マネージャー／スーパーバイザーなど（コールセンター／コンタクトセンター関係者）”**の皆様にお集まりいただき、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みを共有し、意見交換する**『コンタクトセンターでのAI活用に関する情報交換会』**を開催します。

他社のコールセンター／コンタクトセンターに勤務する、同じ立場の方々と交流する貴重な場としてご活用いただきますよう、皆様のご参加をお待ちしております。

名称 ： **コンタクトセンターでのAI活用に関する情報交換会（第114回 SV意見交換会）**

主催 ： （一社）日本コールセンター協会（CCAJ）　人材育成委員会

日時 ： **２０２３年１２月１２日（火）　１５：００～１７：００**

実施形式 ： 会場およびオンラインでのハイブリッド開催

【会場】 （一社）日本コールセンター協会（東京都千代田区）

所在地 ： 東京都千代田区神田東松下町35　アキヤマビルディング2（4階）

最寄駅 ： JR・東京メトロ銀座線「神田駅」、都営新宿線「岩本町駅」

【オンライン】 Zoom

募集人数 ： **７名（日本コールセンター協会 会員限定／参加費無料）**

ご参加にあたっては、申込書記載内容、センターの形態、業種等を考慮して選定させていただきます。また、定員を超えるお申込みがあった場合には、様々な企業に参加していただきたいという趣旨から、原則１社１名とさせていただきます。

参加申込 ： ３ページ目の「**参加申込書**」に必要事項をご記入の上、CCAJ事務局

（宛先：[office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp) ）までメールでお申込みください。

申込期限は**２０２３年１２月４日（月）**とさせていただきます。

参加条件 : （一社）日本コールセンター協会　会員

参加費 : 無料

備考 ： 申込状況や主催者都合により、中止・延期とする場合がございます。

【本件に関するお問い合わせ先】

（一社）日本コールセンター協会　事務局

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35-4F

TEL ： 03-5289-889

Eメール ： [office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)

**「コンタクトセンターでのAI活用に関する情報交換会」実施詳細**

（１）目的 普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働く“センター長／マネージャー／ＳＶ等の方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し、意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れると共に、この交流を通じて良い刺激を受け、ご自身のモチベーションアップにつなげることを目指しています。

（２）意見・情報交換会の内容

[形式] **ラウンドテーブル形式**

設定されたテーマについて、ファシリテーター（進行役）のもと、各自の意見や考えを話し、

質問などをして、情報交換していただきます。

※ファシリテーター（進行役）は人材育成委員が務めます。

[テーマ] **AI有効活用のポイントを探る！～どの部分に使えば効果的かを見極める！～**

コンタクトセンターの効率向上や品質向上を目指して、ここ１年ほどの間にコンタクトセンター業務への生成AI等の活用が急速に進んでいます。AI導入を考える際には、他社の導入事例を参考にして同じようなことをすれば効果が得られるとは限らず、自社センター業務ではどの部分にどのようにAIを活用すれば最も効果的かを十分に見極めることが大切です。

AIを導入したが期待したほど効果が出ないのでもっと有効活用できるように改善したいと考えているコンタクトセンターは、最初に導入を考える際に十分な業務分析ができていなかったり、見落としていたこと等があるはずです。それをどのように見付け出して具体的な改善に繋げていくかが重要です。新規に導入を考えているコンタクトセンターでも、同様のことが課題となるはずです。

今回の情報交換会では、アウトソーサー／インハウスセンターの自社コンタクトセンターで、**これから将にAIを導入しようとしているコンタクトセンター、または、既にAIを導入したがあまりうまくいかずもっと効果的に導入拡大したいと考えているコンタクトセンター**で、**AI導入・活用の企画、構築、運用、維持管理、効果把握などの業務に直接的に携わっている**皆様にご参加いただき、同じような立場で日々苦労を続けている参加者同士で、取り組み状況、課題や疑問・悩みを共有して意見交換を行う中から、今後、ＡＩをより有効に活用していくためのヒントやコツを得ていただきたいと考えています。

（３）参加対象者 **AI機能を、これから将に導入検討中、または、既に導入して拡大活用を検討中の、アウトソーサー／インハウスの自社コンタクトセンターで、現在、AI導入・活用の企画、構築、運用、維持管理、効果把握などの業務に直接的に携わっている方。**

＜ご参加にあたり＞

* 「会場」での参加希望者が**少数**の場合は、「オンライン」開催に変更する場合がございます。
* 自社情報の開示や社内資料の提示を求めることはございません。守秘義務の範囲内で、ご自身の取り組み内容や課題などについてお話しください。
* 実施内容を報告書としてまとめ、**会員限定**でCCAJ　Webサイト上に公開いたします。なお、公開にあたり、発言者の会社名・氏名が特定できないようにし、参加者には事前にご確認いただくようにします。
* 実施模様を、協会報や協会フェイスブック、CCAJ　Webサイトの意見・情報交換会ページなどで紹介する場合がございます。なお、紹介にあたり、発言者の会社名・氏名が特定できないようにします。また、全体写真も撮らせていただきますので予めご了承ください。

（４）その他 ・ 参加が決まった方には、当協会事務局より**２０２３年１２月５日（火）**以降にご連絡致します。申込期限前に定員に達した場合は、早めにご連絡することもございます。

・ 実施後、当協会事務局よりアンケートを送りますので、必ずご協力ください。

**※参加を希望される方ご自身が必ずご記入ください。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **「コンタクトセンターでのAI活用に関する情報交換会」（１２月１２日（火））参加申込書** | | | | | |
| **氏名** |  | **コンタクトセンターでの**  **AI関連業務担当経験** | | | 年　　ヵ月 |
| **会社名** |  | | | | |
| **部署・役職** |  | | | | |
| **e-mail** |  | | **電話** |  | |
| **参加方法** | 会場参加（日本コールセンター協会で参加） オンライン参加 | | | | |
| **◎　直属の上司（参加を承認された方）** ※参加者本人より上席がいない場合は不要 | | | | | |
| **氏名** |  | | **部署・役職** |  | |
| **e-mail** |  | | **電話** |  | |
| **Ｑ１. コンタクトセンター概要（業種・業務内容・応対チャネル･規模・ＡＩ導入状況など）** | | | | | |
| **業種・業務内容：**  **応対チャネル　：**  **センター規模　：**  **ＡＩ導入時期／導入予定時期：　　　　　年　　　月に、本格導入済／試行導入済／導入予定(いずれかにチェック)** | | | | | |
| ＜例＞通信販売の受注･商品問合せ･相談窓口のインバウンドセンター。　電話･メール･Web受付。　COM：100名、ＳＶ：10名体制　など。 | | | | | |
| **Ｑ２. ご自身の担当業務内容（特にAI関連）** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Ｑ３. AI導入に、どのような目的／期待を持ち、どのような業務分析を実施していますか？／しましたか？** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Ｑ４. 現状どのようなAI機能の導入／導入拡大具体化を進めていますか？／既に導入･活用していますか？** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Ｑ５. AIの活用で、具体的にどのような効果を期待していますか？／効果が得られていますか？** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Ｑ６. AIを導入・有効活用するために、どのような工夫をしていますか？**  **苦労していることや課題なども含め、できるだけ具体的にお書きください。** | | | | | |
|  | | | | | |

**※お申込み先メールアドレス：CCAJ事務局**[office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)**／申込期限:２０２３年１２月４日（月）**

**※記入いただいた内容は、本会の運営、連絡のために利用します。**

**※当日の意見交換を効率的に行うために、Ｑ1～6の回答内容は、会社名や氏名を特定できないようにした上で、**

**事前に参加者間で共有させていただきます。**

**※記入内容に不備がある場合は、申込を受理いたしかねますので、予めご了承ください。**