

コールセンターの基礎知識習得に

『 コールセンター基礎講座 』 東京開催

コールセンターのマネジメントに必須の基礎知識を体系的に学べる「コールセンター基礎講座」を開催します。

コールセンター基礎講座は「コールセンター基礎知識」「コールセンター運営の課題と最新トレンド」「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」の3部構成でお届けします。

新入社員、コールセンターに異動・配属された方や今後マネジメントに携わっていく方にとって必須の基礎知識です。将来の核要員育成プログラムの一環としてもご活用いただけます。

日 時

2020 年 5 月 25 日（月）13:30～17:40

会 場

エッサム神田ホール 2 号館 6F 2-601

所在地 : 東京都千代田区内神田 3-24-5

電 話 : 03-3254-8787

《アクセス》

J R・東京メトロ銀座線「神田駅」徒歩 2 分

定員

90 名（定員になり次第締め切らせていただきます）

※ 申込が 40 名に満たない場合は、中止とすることがありますので、予めご了承ください。

申込方法

① FAX（受講申込書に必要事項記入）

② Web サイト

(<https://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>)

※ キャンセルの場合は 5 月 15 日（金）までにご連絡ください。それ以降はお受けいたしかねます。

受講料および支払い方法

CCAJ 会員 : 4,000 円＋消費税

一 般 : 7,000 円＋消費税

※ 請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

「コールセンター基礎講座」 《5 月 25 日》 受講申込書 （申込先 FAX : 03-5289-8892）			
貴社名			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責任者		部署・役職	
住 所	〒		
T E L		E - m a i l	
受講者		部署・役職	

※ ご記入いただいた情報は、本講座の運営および運営に必要なご連絡に利用いたします。

※ 今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

CCAJ 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 アキヤマビルディング 2-4F

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

URL : <https://ccaj.or.jp/event/callcenter.html>

タイムテーブル

時間	概 要
13:30	テーマ「コールセンター基礎知識」
	講 師 コールセンターコンサルタント／トレーナー 牧野 聡氏
14:50	概 要 コールセンターマネジメントにおける基本プロセスと時間軸(月次サイクル)の関係、KPI の重要性、KPI を使用した定量的管理による業務の可視化、人材管理・評価及び PDCA サイクルによる問題解決、業務の安定化について分かりやすく説明します。また、コールセンターのポジション毎の職務要件について解説します。
休 憩	
15:00	テーマ「コールセンター運営の課題と最新トレンド」
	講 師 (株)CCM総合研究所 『コンタクトセンター・マネジメント』編集長 菊池 淳一氏
16:20	概 要 社会・ビジネス環境が著しく変化する中、コールセンターの運営課題も多様化しています。コールセンター運営に携わるスタッフとして理解しておきたいセンター運営上の共通の課題を「センター戦略の観点」「運営マネジメントの観点」「人材育成の観点」「システムの観点」に整理し、解決策を事例を交えて分かりやすく解説します。
休 憩	
16:30	テーマ「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」
	講 師 一般社団法人日本コールセンター協会 事務局 次長 森田 豊
17:40	概 要 商品などの勧誘・販売にあたっては、お客様に必ず伝えなくてはならないこと、言ってはいけないことなどが、法律で定められています。また、お客様の情報(個人情報)を取り扱うときにも個人情報保護法などでルールが定められています。コールセンタースタッフとして知っておきたい基本的なルールを協会に寄せられた相談事例などを交え、分かりやすく解説します。

受講者の声

- ・ コールセンター業務に携わり始めたばかりでしたので、基礎知識を学べたことが大変ありがたく思いました。
- ・ 今やっている業務の内容が分かりやすくまとめてあって、自分の立ち位置が分かった。
- ・ コールセンターの仕組み・運用をはじめとした全般的な知識の講座であり、テンポもよく参考になった。
- ・ 弊社でも話題となっているチャットボットやその他トレンドについて知ることが出来て良かったです。
- ・ 運営や人材育成の観点でとらえたことがなかったので、今後の課題やトレンドについて、働き方としても知識が増えた。
- ・ 理解してそうで、分かっていなかった世の中の動きと、コールセンターの方向性などがまとまっていて分かりやすかった。
- ・ 馴染みのない法律やルールを例の話を変えて説明していただけてとても理解することが出来ました。
- ・ 法律についての話がメインでしたが、とても分かりやすく、必ず知っておいた方が良い内容だった。
- ・ 事例もあり非常にわかりやすく学習できました。自社の業務でもルール内で行えるかどうか改めて考える場になりました。
- ・ コールセンターに異動となったため受講しましたが、運営の基礎を詳しく講義頂き、勉強になりました。