

## 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』オンライン開催

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、オンラインを活用して開催します。

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9月30日（水）13:10～17:20

### 開催方法

Web会議ツール「Zoom」のウェビナーを活用

※PCのブラウザからも参加いただけます

（Chrome推奨）。

※受講者には事前にテキストをお送りします。

### 受講料（オンライン開催特別価格）

CCAJ会員：3,000円＋消費税

一般：6,000円＋消費税

### 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>

資料送付の都合上、9月18日（金）までにお申し込み下さい。

※キャンセルの場合は、9月18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。

### 定員

90名

※申込が30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

「コールセンター基礎講座」 《9月30日》 受講申込書 （申込先 FAX：03-5289-8892）			
貴社名			
責任者		部署・役職	
住所	〒		
TEL		E-mail	
受講者	部署・役職	受講者のメールアドレス	Zoom使用経験
			有／無
			有／無
			有／無

※ 申し込み受領後に参加URLを受講者のメールアドレス宛にお送りします。

※ 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

タイムテーブル

時間	概要
13:10	<b>テーマ「コールセンター基礎知識」</b>
	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
14:30	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	
14:40	<b>テーマ「コールセンター運営の課題と最新トレンド」</b>
	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
16:00	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	
16:10	<b>テーマ「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」</b>
	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
17:20	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。

受講に当たって

※受講時の録音、録画、スクリーンショットは固くお断りいたします。

※当日のネットワーク環境によっては、音声や画像の途切れ、切断の可能性がございます。あらかじめご了承ください。

※Wi-Fi(無線LAN)を使用している場合、ルーターからパソコンまでの距離が遠いと電波が届きづらいことがあります。

このような場合、スムーズに受講できないことがありますので、受講前にインターネット回線が適切につながっているかをご確認ください。

※セキュリティ等の都合から会社支給のデバイスでのZoomのご視聴が難しい場合は、私用端末(PC、スマートフォンやタブレットなど)からの参加をご検討ください。

※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。
- ・ 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いとて理解することが出来ました。