

受講者特典

受講者特典として、コールセンターで使われる用語を網羅した「コールセンター／テレマーケティング用語集」を贈呈します。

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**」「**3年後のコールセンター予報**」「**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

2021年1月29日（金）13:10～17:20

開催方法

Web会議ツール「Zoom」のウェビナーを活用

※Zoomアプリのインストール推奨

※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>)

テキスト送付の都合上、**2021年1月18日（月）**までにお申し込みください。

※キャンセルの場合は、**2021年1月18日（月）**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」 《 1月29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 <small>（テキスト送付先）</small>	〒		
緊急連絡先		メールアドレス	
※ 自宅へテキストの送付を希望される方は、自宅の住所をご記入ください（会社へ送付の場合は不要です）			
受講者	部署・役職	受講者のメールアドレス	
自宅住所	〒		
自宅住所	〒		
自宅住所	〒		

※ 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（記入いただいたご自宅にお送りすることはございません）。

■ □ ■ コールセンター基礎講座 2021年1月29日(金) ■ □ ■

カリキュラム

時間	タイムテーブル
13:10	テーマ 「コールセンター基礎知識～キーワードから見た変遷とトレンド～」 講師 情報工房株式会社 ビジネスコンサルタント部門 執行役員 田中 一行氏 概要 コールセンターを取り巻く環境の変化は近年めまぐるしいものがあります。本テーマでは、今日に至る変遷を踏まえながら、これからのコールセンター運営に必要な基礎知識を分かりやすく解説します。
14:30	
休 憩	
14:40	テーマ 「3年後のコールセンター予報～成熟時代のコールセンターの役目」 講師 情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一氏 概要 環境の変化から、コールセンターも変わることを余儀なくされています。もはや、20年前のコールセンターの姿と同じというわけには行かないのです。では、今後、どのように進化していくのか？ 予測してみました。
16:00	
休 憩	
16:10	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 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。
17:20	

受講にあたって

※当日は講座開始前に、諸注意等のご案内をしますので、**開始 5 分前**にはログインをお願いします。

※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。

※受講者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。

※Zoom を初めて使用する方や接続に不安な方は事前に下記 URL より接続テストを行われることをお勧めします。

<https://zoom.us/test>

※視聴できなかったことによる後日の再送信等のご要望にはお応えいたしかねますので、ご了承ください。

※受講者の声

- ・ コールセンター業界の移り変わりを知れて良かった。表やグラフだけでなく、動画を見たり例え話を交えての講義だったので、頭にすっと入ってきて理解しやすかったです。
- ・ 法律に関して、違反事例がたくさんあり、分かりやすかったです。コミュニケーターとしても 1 消費者としても、とても為になる法律について学べて良かったです。
- ・ 今まで想像していたコールセンターのイメージが変わった。現代のコールセンターに求められている考えやサービスについて知ることができた。