

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（Zoom ウェビナー）で開催します。

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

2021年12月14日（火）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 : 3,300 円（消費税込み）

一 般 : 6,600 円（消費税込み）

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、12月3日（金）までにお申し込み下さい。

※キャンセルの場合は、12月3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。

※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。

※開催確定後にご請求書をお送りいたします。

振込手数料は各自ご負担ください。

「コールセンター基礎講座」 《 12月14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 (テキスト・請求書送付先) | 〒 | | テキスト送付先 <input type="checkbox"/> 一括勤務先 <input type="checkbox"/> 受講者自宅 |
| | 緊急連絡先 | メールアドレス | |
| 受講者 | 部署・役職 | 受講者のメールアドレス | |
| ※テキスト送付先が上記、住所と異なる際はご記入ください。 〒 | | | |
| 受講者 | 部署・役職 | 受講者のメールアドレス | |
| ※テキスト送付先が上記、住所と異なる際はご記入ください。 〒 | | | |

※ 申し込み受領後、12月10日（金）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。

【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 アヤマビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892 URL <https://ccaj.or.jp/index.html>

タイムテーブル

| 時間 | 概要 |
|-------|--|
| 13:10 | <p>テーマ「コールセンター基礎知識」</p> <p>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</p> <p>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。</p> |
| 14:30 | 休憩 |
| 14:40 | <p>テーマ「コールセンター運営の課題と最新トレンド」</p> <p>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</p> <p>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。</p> |
| 16:00 | 休憩 |
| 16:10 | <p>テーマ「知っておきたい コールセンター業務関連ルール」</p> <p>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</p> <p>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、また、2021年度に改定された「コールセンター業務倫理綱領・ガイドライン」とともに分かりやすく解説します。</p> |
| 17:20 | |

受講に当たって

- ※当日は講座開始前に、諸注意等のご案内をします。開始5分前にはログインをお願いします。
- ※受講される際は、他のネットアプリケーションやブラウザは全て閉じてからご参加ください。
- ※受講前に、PCやZoomアプリがアップデートされていることをご確認ください。
- ※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。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

- ・ コールセンターを運営する上で必要なマネジメント項目が分かりやすくまとめられており、全体把握がしやすかったです。
- ・ トrendとなる、チャットボット、AIの活用等を自社にどのように取り入れていくか考えさせられました。
- ・ コールセンター業務に関するルールや法律を、事例をあげて説明がされており、内容がイメージしやすかった。
- ・ コールセンターの現状と将来の変化を、図を用いて丁寧に説明していただき、自身の中でイメージを深められた。