

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」「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 業務関連ルールと法令の基礎知識」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

2023年3月15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

- ・ Zoomアプリのインストール推奨。
- ・ PCのブラウザ(Chrome 推奨)からもご参加いただけます。
- ・ 受講者には事前にテキストをお送りします。

受講料

CCAJ 会員 : 3,300 円(税込)

一般 : 6,600 円(税込)

申込方法

- ① FAX(受講申込書に必要事項記入)
- ② Web サイト

「コールセンター基礎講座」で検索!

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

※資料送付の都合上、3月8日(水)までにお申し込み下さい。

※キャンセルの場合は、3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。

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」《3月15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 (テキストおよび 請求書送付先)	〒		
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	Zoom アプリ
			<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
			<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
			<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無

- ◆ 3月8日(水)に参加URLを受講者のメールアドレス宛にお送りします。
- ◆ テキスト送付について、同一拠点から複数名のお申込みの際は、一括ご登録の責任者様宛へお送りします。
- ◆ 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

■ □ ■ コールセンター基礎講座 2023年3月15日(水) ■ □ ■

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必要な基本プロセスを解説します。KPI マネジメント、業務量予測・シフト作成・管理、テレワークマネジメント、人材採用・育成・評価方法、離職率低減方法、業務改善方法(PDCA サイクル)等の基本をわかりやすく説明します。</p>
14:30	<p>また、モチベーション管理におけるコミュニケーターのやる気を育む施策(表彰制度・報酬)やコミュニケーター個々における ES 向上策についても具体事例を交えお届けします。</p>
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と法令の基礎知識」</p> <p>講師 ビーウィズ(株) 執行役員(法務・総務担当) 杉村 元 氏</p> <p>概要 コールセンター業務は、個人情報や、商取引・消費者に関するもの、また、そこで働く労働者に関するものを含め、さまざまな法令と密接な関係にあります。本講義では、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について、協会に寄せられた相談事例や、実際の現場で起きている事例をもとに、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ので、**開始 5 分前**にはログインをお願いします。
- 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。
- 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>
- 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。
- 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。
- 通信環境の安定性を図るため、有線での受講を推奨します。
- 受講者の通信環境によっては、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。
- 受講当日に、接続不具合などにより回線が切断された場合には下記までご連絡ください。
【緊急連絡先】03-5289-8891 (日本コールセンター協会 事務局)
- Zoom の使用に関する不明点は Zoom ヘルプセンター
(<https://support.zoom.us/hc/ja>)をご参照ください。
- 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

- ・ コールセンターが何か良くわからないまま中に入って身に付けてきた仕事や知識について、改めて一般的な基礎知識として学ぶことが出来てよかった。
- ・ コールセンターに関する一部分ではなく、幅広い内容を取り上げていただき参考になりました。
- ・ 社内研修のブラッシュアップに非常に有効な講座でした。情報更新のために今後も定期的に参加したいと思います。