

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「Q&A形式で学ぶコールセンター基礎知識」「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」「3年後のコールセンター予報」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6月7日(水) 13:05~17:20

開催方法

Web会議ツール「Zoom」のウェビナーを活用

- ・受講にあたっての注意事項は裏面をご参照ください。
- ・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 : 4,400円(消費税込み)
一般 : 7,700円(消費税込み)

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。

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>
※お申込み期限: 5月26日(金)
※キャンセルの場合は、5月26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。

受講対象者

- ・新入社員
 - ・新たにコールセンターに異動・配属された方
 - ・基本の再確認をしたい方
 - ・新人研修の参考にしたい方
- など

「コールセンター基礎講座」《6月7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アプリの有無
			<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
			<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
			<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無

- ◆ 5月31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。
- ◆ 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6月7日(水) ■ □ ■

カリキュラム

時間	タイムテーブル
13:05	講義受講時のお願いのご案内
13:10	「Q&A形式で学ぶコールセンター基礎知識」
	情報工房株式会社 執行役員 田中 一行 氏
14:30	コールセンターを取り巻く環境は近年めまぐるしく変化しています。本テーマでは、組織・指標・オペレーション・ヒューマンリソース・最近のシステムトレンド等について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Q&A形式でわかりやすく解説します。コールセンターに初めて配属された方だけでなく、知識の再確認にも役立てていただける内容です。
	休憩(10分)
14:40	「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」
	ビーウィズ株式会社 執行役員(法務・総務担当) 杉村 元 氏
15:50	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。
	休憩(10分)
16:00	「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」
	情報工房株式会社 代表取締役社長 宮脇 一 氏
17:20	2015年以降人口減少が始まった国、日本。コロナの影響も加わり、取り巻く環境が大きく変わっています。ボトムアップからピークアウトへ。今までの常識は、これからの非常識になることもあります。コンタクトセンターも20年前と同じことをやっていたのでは、ダメだと思いませんか?大切なのは、自ら問いを立て考えること。ちょっと立ち止まり、どう進化していくのかを考える時間にしてください。できれば有難い、10年後の仲間の笑顔のために…。

受講にあたって

- 当日は 12:45 から入室を許可させていただきます。
- 通信状況の安定性のため、Zoom アプリの使用をお勧めします。ブラウザ(Chrome 推奨)からもご参加いただけます。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 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◆

- ・ コールセンター未経験だったため詳しい説明があり非常にわかりやすかったです。
- ・ コールセンター業務を取り巻く法律について学ぶことができました。所々難しく感じる箇所もありましたが、コールセンター業務を実施するにあたって必ず知っておくべき内容であると思います。
- ・ 興味を引かせる演出が多く、かつコールセンター業界に所属することへの自信が強まりました。
- ・ 大変わかりやすく、勉強になりました。基礎講座といいながら、将来像を見通すことまで示唆いただき、いろいろ考えるヒントをたくさん頂いたと思っております。