

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。

～コールセンター運用の基礎知識が学べる！～

『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**」を開催いたします！
2023 年度下期開催となる今回は、「**コールセンターのマネジメント**」をテーマに、コールセンターの運用面での基礎知識を **3 部構成**でお届けします。
「**KPI の活用**」や「**採用・システムのトレンド**」「**関連法規**」など、コールセンターを運用する方々にとって絶対に役立つ内容が盛りだくさんです。
コールセンターに関する基礎知識の習得や復習に、ぜひご活用ください！

日時

2023 年 11 月 14 日 (火) 13:05～17:20

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：4,400 円(税込)
一般：7,700 円(税込)

定員

定員：90名(先着順)

こんな方にオススメ！

コールセンターに異動になったけど、正直よくわからない…



マネジメントする立場として、基本的なことを復習したい！



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>

※キャンセルの場合は、**11月2日(木)**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。

「コールセンター基礎講座」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

- ◆ 11月7日(火)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

タイムテーブル

時間	タイムテーブル
13:05	講義受講時のお願いとご案内
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(10分)	
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	<p>休 憩(10分)</p>
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 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

- ・ コールセンターで働き始めて一年未満ですが、SVとして今後活動していく上で重要な基礎を学ぶことができ大変勉強になりました。
- ・ コールセンターという組織的な概要を知れて良かった。現代に合わせた業務内容・個人情報管理について、その基礎がどれだけ重要なのか再確認した良い機会になりました。