

## 受講者特典

受講者特典として、コールセンターの用語を50音順索引で調べられる「コールセンター／テレマーケティング用語集」をプレゼントします！

～コールセンター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

コールセンターで働く上で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。本講座は、「**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 コールセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識**」「**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。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

2024年5月22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

- ・ 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！



コールセンターに配属になったけど、よくわからなくて不安・・・



新しく入社したスタッフの研修の参考にしたい！

## 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、**5月10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。

## 「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

- ◆ **5月15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。

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

**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とご案内
13:10	<b>「Q&amp;A形式で学ぶコールセンター基礎知識」</b>
	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	<b>「知っておきたい コールセンターのコンプライアンスと法令の基礎知識」</b>
	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	昨今、コールセンター業務では、その社会的意義とともに個人情報の保護や各種法令等の順守など、コンプライアンスの維持・徹底が強く求められています。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コンプライアンスやルールについて、実際の現場で起きている事例などを交え、分かりやすく解説します。
	休憩(10分)
16:00	<b>「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」</b>
	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いただければ有難い、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。
- 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◆**

- ・ 3つのパートとも違う視点からの講義で自身の業務に紐づけしやすいものでした。自身の中にあつた漠然とする部分の多くを解消できたのが大きな財産となりました。
- ・ 法令関連は専門用語も多く、難しいことが多いが事例を交えていただき理解しやすかったです。
- ・ 楽しく講義を受けることができました。コールセンターで働いていることに少し自信が持てました。