海外コンタクトセンター事情視察

第31回CCAJスタディーツアー

実施日程 2019年10月20日（日）～ 10月26日（土）【5泊7日】
訪問都市：サンディエゴ・ワシントン

サンディエゴ（イメージ）

ワシントン（イメージ）

視察テーマ

『コンタクトセンター先進国、米国の現状を学ぶ』

年々変化するコンタクトセンターの現状。外部の社会環境等も影響はするが、やはりその動きは先端の米国からです。目まぐるしく状況が変わる中でも勝ち組の企業には創意工夫が施されています。日本では馴染みの薄い業態の視察先も含めて、自分の目でその潮流を感じていただきます。

本ツアーの魅力

①生きた最新情報の収集
センター運営責任者によるレクチャーと稼働中のセンターを見学し、具体的な話を聴けます。

②参加者の視野拡大
異なる環境・文化などから新たな運営方法・考え方に触れることができます。また、視察のレポートを他社の方と意見交換しながら共同で作り上げます。

③情報交換・交流
他社の参加者と一週間を共に過ごし、様々な情報を交換することがよい刺激になり、帰国後も交流が継続します。

大変貴重な機会ですので、皆様のご参加をお待ちしております。
尚、お申込みに関しては旅行を企画・実施する株式会社JTBでお受けします。

旅行企画・実施　**株式会社ＪＴＢ**
企画協力　**一般社団法人日本コールセンター協会（ＣＣＡＪ）**

旅行条件

■旅行期間
2019年10月20日(日)～ 10月26日(土)【5泊7日】

■旅行代金
・CCAJ会員　おひとり 584,000円
・一般（非会員）おひとり 634,000円

成田空港旅客サービス施設料（2,090円）、成田空港旅客保安サービス料（520円）、国際観光旅客税（1,000円）、海外空港諸税（8,420円）、燃油サーチャージ（28,000円）は別料金になります。
※ご旅行代金以外は2019年6月20日現在の料金となり、金額が変更となる場合があります。

■ご利用ホテル
【サンディエゴ】
ﾍﾞｽﾄ ｳｴｽﾀﾝ ﾊｼｴﾝﾀﾞ ﾎﾃﾙ ｵｰﾙﾄﾞ ﾀｳﾝ
【ワシントン】
ﾋﾙﾄﾝ ｶﾞｰﾃﾞﾝ ｲﾝ ﾀｲｿﾝｽﾞ ｺｰﾅｰ
※両都市とも1名1室利用
※部屋タイプ：両都市ともツインまたはダブルルーム

■日本発着時利用航空会社
日本航空・エコノミークラス利用
※ビジネスクラスをご希望の方はお問合せ下さい。

■添乗員　同行します
■募集人員 20名様　**■最少催行人員** 15名
■食事回数　朝食5回・昼食0回・夕食2回

お申込み方法

①参加申込書を8月30日（金）までに（株）JTB新宿第一事業部宛にメールかFAXにてご送付下さい。
②参加申込書ご送付後、5日以内に申込金60,000円を下記の口座にお振込み下さい。
（申込金は旅行代金の一部に充当いたします。）
【振込先】みずほ銀行 五号支店 普通口座 1265105　（口座名）株式会社ＪＴＢ
③参加申込書と申込金を当社にて確認できた段階で予約完了となります。
④残金は9月27日（金）までにお支払い下さい。

ご旅行条件（要約）

お申し込みの際には、旅行条件書（全文）をお受け取りいただき、必ず内容をご確認のうえお申し込みください。当パンフレットとともに、契約書面の一部となります。

●募集型企画旅行契約
この旅行は、（株）JTB（以下「当社」といいます）が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約（以下「旅行契約」といいます）を締結することになります。旅行条件は、下記によるほか、別途お渡しする旅行条件書（全文）、また、出発前にお渡しする最終旅行日程表と称する確定書面及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

●旅行のお申し込み及び契約成立時期
当社又は当社の受託営業所（以下「当社ら」といいます。）にて必要事項をお申出のうえ、下記の申込金を添えてお申し込みください。申込金は、旅行代金お支払いの際差し引かせていただきます。電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段でお申し込みの場合、当社らが予約の承諾の旨を通知した翌日から起算して３日以内にお申し込み内容をご確認のうえ、申込金の支払いをしていただきます。旅行契約は、当社らが契約の締結を承諾し、申込金を受領したときに成立いたします。

●申込金

旅行代金	申込金（おひとり）	
	出発日出発日の前日から起算してさかのぼって60日目に当たる日まで	出発日の前日から起算してさかのぼって61日目以前
30万円以上	6万円以上旅行代金まで	6万円以上20％以内

●旅行代金のお支払い
旅行代金は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目にあたる日より前に（お申し込みが間際の場合は当社が指定する期日までに）お支払ください。また、お客様が当社が発行する又は提携カード会社のカード会員である場合、お客様の署名なくして旅行代金、取消料、追加諸費用などをお支払いいただくことがあります。この場合のカード利用日は、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日といたします。

●旅行代金に含まれるもの
＊旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金（注釈のないかぎりエコノミークラス）＊旅行日程に明示した観光の料金（バス料金・ガイド料金・入場料金）＊旅行日程に明示した宿泊の料金及び税・サービス料金（1人部屋に1人ずつの宿泊を基準とします。）＊旅行日程に明示した食事の料金及び税・サービス料金＊航空機による手荷物運搬料金＊現地での手荷物運搬料金（一部含まれないコースがあります。また、一部の空港・ホテルではお客様自身で運搬していただく場合があります。）これらの費用は、お客様の都合により一部利用されなくても原則として払い戻しいたしません。

●旅行代金に含まれないもの
前項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示いたします。＊超過手荷物料金＊クリーニング代、電話電報料、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付け、その他追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料金＊渡航手続関係費用＊オプショナルツアー料金＊運送機関が課す付加運賃・料金（例：燃油サーチャージ）＊日本国内におけるご自宅から発着空港等集合・解散時点までの交通費・宿泊費＊旅行日程中の空港税等

●「通信契約」を希望されるお客様との旅行条件
当社提携クレジットカード会社のカード会員（以下「会員」といいます。）より「会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受ける」こと（以下「通信契約」といいます。）を条件にお申し込みを受ける場合があります。（受託旅行業者により当該取扱いができない場合があります。また取扱いできるカードの種類も受託旅行業者により異なります。）
◆ 契約成立は、当社らが電話又は郵便で旅行契約の締結の承諾通知を発信したとき（e-mail等電子承諾通知を利用する場合は、その通知がお客様に到達したとき）とします。また申込時には「会員番号・カード有効期限」等を通知していただきます。
◆「カード利用日」とは旅行代金等の支払い又は払い戻し債務を履行すべき日をいいます。旅行代金のカード利用日は「契約成立日」とします。また取消料のカードの利用日は「契約解除依頼日」とします。（但し、契約解除依頼日が旅行代金のカード利用日以降であった場合は、当社らは旅行代金から取消料を差し引いた額を解除依頼日の翌日から起算して7日以内をカード利用日として払い戻します。）

●取消料
旅行契約成立後、お客様の都合で契約を解除されるときは、次の金額を取消料として申し受けます。（おひとり様）

旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降～3日目にあたる日まで	旅行代金の20％
旅行開始日の前々日・前日・当日（旅行開始前）	旅行代金の50％
旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の100％

●個人情報の取扱について
（1）当社及び販売店は、旅行申込の際に提出された申込書等に記載された個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店でのお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内でお申込みいただいたパンフレット及び最終旅程表に記載された運送・宿泊機関等及び保険会社、土産品店に対し、お申込み時にいただいた個人情報及び搭乗される航空便名に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することにより提供いたします。
（2）当社及び販売店は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社及び販売店に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
（3）その他、個人情報の取扱いについては、ご旅行条件書（全文）の「個人情報の取扱い」をご参照ください。なお、当社の個人情報に関するお問い合せ窓口は次の部署となります。
株式会社JTBお客様相談室　〒140-8602　東京都品川区東品川2-3-11　https://www.jtb.co.jp/form/inquiry/wmform.asp

●旅行条件・旅行代金の基準
この旅行条件は2019年6月20日を基準としています。旅行代金は2018年6月20日現在の有効なものとして公示されている運賃・規則、または、2019年6月20日現在認可申請中の航空運賃・適用規則を基準として算出しています。

【旅行企画・実施】
株式会社ＪＴＢ
観光庁長官登録旅行業第64号　日本旅行業協会正会員
東京都品川区東品川2-3-11 〒140-8602

ボンド保証会員 一般社団法人日本旅行業協会正会員
旅行業公正取引協議会会員

【お申込み・お問合せ】
JTB 新宿第一事業部　営業第二課
TEL03－5909－8116 FAX03 －5909－8144　担当：柴田正志・森友美
営業時間：月曜～金曜日 9：30 ～ 17：30（土日・祝日休業）
総合旅行業務取扱管理者：大保彰充

『総合旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引の責任者です。この旅行の契約に関し担当者からの説明にご不明な点がありましたら、ご遠慮なく表記の旅行業取扱管理者にご質問ください』

〒163－0425　東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビルディング25 階

承認番号：E1906023

日程表

日次	月日（曜）	地名	現地時間	交通機関	行　程	食事
1	2019年 10/20 （日）	東京（成田）発 サンディエゴ着	１７：２０ １１：２０	ＪＬ６６ 専用車	日本航空にてサンディエゴへ【所要10時間】 着後、ホテルへ（チェックインは16:00） 夜：懇親会 ＜サンディエゴ泊＞	朝：× 昼：機内 （2回） 夕：○
2	10/21 （月）	サンディエゴ	9：００～ １７：００	専用車	終日：企業視察（2件の視察を予定） ＜サンディエゴ泊＞	朝：○ 昼：× 夕：×
3	10/22 （火）	サンディエゴ	9：００～ １７：００	専用車	終日：企業視察（2件の視察を予定） ＜サンディエゴ泊＞	朝：○ 昼：× 夕：×
4	10/23 （水）	サンディエゴ発 ワシントン着	早　朝 朝 夕刻～夜	専用車 航空機 専用車	※ホテル出発が早朝のため朝食はBOXになる可能性あり ホテルから空港へ 空路、ワシントンへ（経由便となる可能性あり） 着後、ホテルへ ＜ワシントン泊＞	朝：○ 昼：× 夕：×
5	10/24 （木）	ワシントン	9：００～ １７：００	専用車	終日：企業視察（2件の視察を予定） 夜：懇親会 ＜ワシントン泊＞	朝：○ 昼：× 夕：○
6	10/25 （金）	ワシントン発 シカゴ着 シカゴ発	早朝～朝 ０９：３５ １０：３１ １２：２５	専用車 AA1167 ＪＬ　９	ホテルから空港へ 空路、シカゴへ【所要1時間56分】 シカゴで乗継、ご帰国の途へ 【所要13時間10分】 ＜機中泊＞	朝：○ 昼：機内 夜：機内
7	10/26 （土）	東京（成田）着	１５：３５		着後解散	

※このご旅程は運輸機関のダイヤ改正及び各地の道路状況により多少時間が変更となる場合がございますので予めご了承ください。
※　ＪＬ：日本航空　　／　ＡＡ：アメリカン航空

＜時間帯目安＞

早朝	朝	午前	午後	夕刻	夜	深夜

4:00　6:00　8:00　12:00　16:00　18:00　23:00　4:00

視察コーディネーター（兼、通訳）の経歴・著書

妙中俊哉 氏
旧AT&Tにおいて電話機の営業販売業務・コールセンター構築業務／日本の通信会社にて通信関連商品販売のための営業活動／通信会社系列の不動産及びファシリティにおいてアドバイザー業務／通信会社系列のアウトソーサーにてコールセンターのアドバイザー業務／アメリカのCALLCENTERTODAY社でコールセンター関連のITアドバイザーを務め、医療IT・金融IT・通信ITなど多分野で活動。現在も継続中。

訪問都市の特徴

■サンディエゴ
カリフォルニア州南部に位置する歴史ある街。1542年にポルトガル人が上陸し発展していった。メキシコ国境まで27km、陽光と真っ青な空が広がる年間を通じてのリゾート地。近年、IT関連産業が成長している都市のひとつ。

■ワシントン
アメリカ合衆国の首都。綿密な都市計画に基づいて建設され、街路はフランス人技師が手掛けた。Amazon.comが第2本社の建築地として同地区を予定し、数多くのスタートアップ企業が集まることでも注目されている。

視察候補先企業

下記の視察候補先企業から合計6社の視察を予定しています。
視察候補先企業の都合などにより、下記以外の企業の視察となる場合があります。

CALL PROS　【サンディエゴ：アウトソーサー】
特徴は、一度のコールで必ずエージェントが対応すること。お客様を苛立たせないことから、IVRは基本的には導入していない。（クライアント意向の場合は例外となる）また、**料金が業界平均よりも安いのにクオリティの高い業務を行うことで高い評価を得ている。**

INTELICARE DIRECT　【サンディエゴ：アウトソーサー】
カスタマーロイヤルティの構築、顧客満足度の向上に関して業界でトップクラスと評価されている。オペレーターは、年末になると1000名以上に増え、**オーバーフローコール対策で在宅勤務を一定の時期には行っている。**また、**AIを利用したチャットサービスが充実している。**

CAPTEL　【ワシントン：アウトソーサー】
選挙資金調達専用のコンタクトセンターでIT導入事例を学ぶ。資金集めのアウトバウンドのエキスパートとして長年首都ワシントンでは重要な存在となっている。また、ロボコールのシステムもあり選挙時は在宅勤務も行っている。

VERIZON　【ワシントン：通信会社】
アメリカの加入者数第一位（約1億5000万人）の携帯電話事業者。IoTによる携帯やタブレットの捜索サービス、AIによるカスタマーサポートなど通信企業独特の先端技術を利用している、また人件費削減を目指しハイレベルなWFMを導入している。**携帯電話最大手企業によるIoT導入事例を学ぶ。**

その他のコンタクトセンター

CARR MARKETING　【サンディエゴ：アウトソーサー】
インバウンドはカスタマーサービス、アウトバウンドはリードジェネレーションを得意とする。キャンペーンマネジメントの際の**AIを利用したロボコールの管理がハイレベル。**

SEMPRA ENERGY　【サンディエゴ：ガス・電気】
スマートグリッドやAIを利用して顧客の利用管理のモニターを行い、そのモニタリングシステムがコールセンターと直結していて、コンシューマーユティリティIoTを活用している。特にスマートグリッド導入におけるカスタマー対応の向上につながっている。**ガス・電気業におけるIoT活用事例を学ぶ。**

FIRST FINANCIAL CREDIT UNION【サンディエゴ：信用金庫】
インバウンドは主にローンの問い合わせや金融商品の申し込み受付け、アウトバウンドは既存客へのローンなどの金融商品のセールスコールが多い。各支店にもコンタクトセンター同様のクラウド型のシステムがあり、オーバーフローコールを受付けたりアウトバウンドも行っている。**金融機関におけるマーケティング手法を学ぶ。**

UNIVERSITY OF CALIFORNIA SAN DIEGO CALL CENTER【サンディエゴ：大学】
名門大学で学生数は約3000名、大学院には8000名がいるという名門のマンモス大学。学生、職員、業者、大学入学希望者や申請者など別々にコンタクトセンターが運営されている。大学生のオペレーターは単位がもらえるという珍しいモデルケース。**名門大学におけるB to E、B to B向けサービスの現状について学ぶ。**

PROTOCALL　【ワシントン：アウトソーサー】
主に政府関連や通販などの流通、医療、テレコム、金融などのカスタマーサービスを行っている。**一般企業のためにオペレーターのトレーニング・教育も行っていてもう一つのビジネスモデルとして確立。リードジェネレーションのオペレーションが高い評価を得ている。**

TELE REP【ワシントン：アウトソーサー】
医療関連のクライアントも多く福祉関連オペレーションを行っている。**E-CommerceのアウトソーシングはIoTを活用していてその管理体制は高い評価を得ている。**また、梱包発送の業務も併せて行っている。

VISA HQ【ワシントン：連邦政府国務省内のVISA（査証）発行部門のカスタマーサービス代行業】
連邦政府国務省が管轄している米国VISA（査証）発行に関するカスタマーサービス代行業務を行っている。近年はチャットサービスや自動メール返信サービスなどが導入され、機械化・自動化が非常に進んでいる典型的な組織の事例。インバウンドはCTIで受け、アウトバウンドはADを利用。データセンターのAIと連携したIoTも利用**している。公的機関におけるビッグデータ管理の検証を予定。**

SMECO　【ワシントン：電力会社】
メリーランド州南部一帯をテリトリーとする電力会社。**電力会社における最新技術のスマートグリッドの検証を予定。**センサーを通じて異常をリアルタイムにキャッチできるようになっており、広義の意味での「コンタクトセンター」の仕組みを構築している。

コンタクトセンター以外の視察候補先企業（通信・ｼｽﾃﾑ・ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞなどの視察を予定）

SAN DIEGO PADRES【サンディエゴ：メジャーリーグチーム】
巨大マーケットのメジャーリーグのマーケティングを学ぶ

QUALCOMM【サンディエゴ：通信・半導体】
アメリカにおける最新の携帯電話事情の検証

MARRIOTT INTERNATIONAL【ワシントン：ホテルチェーン】
世界的な大手ホテルチェーンにおけるマーケティング

LOCKHEED MARTIN【ワシントン：航空宇宙産業メーカー】
軍需関連企業の本社見学

ご旅行申込書

JTB ジェイティービー

JTB 担当:柴田正志・森友美 宛 ／ メール m_shibata136@jtb.com FAX番号:03-5909-8144

旅行申込締切:2019年8月30日(金) **※定員になり次第締め切る場合もあります。**

ご記入いただいたお客様の個人情報は、お申込みいただくご旅行の手配・手続代行業務のために利用します。
正確で記入漏れのないようお願いいたします。□は選択箇所となりますのでレ点をご記入ください。

番号（ＪＴＢ記入欄）

※太枠内をご記入ください。

ご記入日	年 月 日	10／20 発	海外コンタクトセンター事情視察 第31回CCAJスタディツアー

フリガナ			男・女	生年月日 西暦 年 月 日 ご出発時（ ）歳
お名前	(姓)	(名)		
国籍	※複数の国籍をお持ちの方は全てご記入下さい。		出生地	都・道・府・県
フリガナ			電話	（ ） ― □ 連絡不可
ご住所	〒 ― ＊必ず郵便番号をご記入ください		FAX	（ ） ― □ 連絡不可
			携帯電話	（ ） ― □ 連絡不可
ご職業	会社員 ・会社役員 ・会社社長 ・団体職員 ・団体役員 ・個人経営者 ・自営業 ・公務員（国家・地方） 学生 ・教諭 ・学校職員 ・主婦 ・アルバイト ・無職 その他（具体的に： ） ※該当するものに○			

勤務先	和文	フリガナ		所属部課	
		会社名		役職	
	英文	会社名		所属部課	
				役職	
		フリガナ			
		所在地	〒 ―	電話	（ ） ― □ 連絡不可
				FAX	（ ） ― □ 連絡不可

ご旅行中の国内連絡先	フリガナ		電話	（ ） ―
	お名前	貴方との関係（ ）		
	ご住所	□ 現住所と同じ 〒 － ※現住所と異なる場合は住所をご記入ください。		

ESTA登録代行	□ 登録代行を希望する【代行登録手数料8,640円＋申請費用＄14(=1,600円)】 □ ご自身で登録をする □ 既に取得済（2年間有効） 【申請番号： 】
航空便 ビジネスクラス	ビジネスクラスを希望される方は右記の欄に○を記載してください。 ビジネスクラスを希望する ※追加料金800,000円がかかります。 ご依頼をいただいてからの手配となりますので満席などのため手配ができない場合があります。 ※アメリカ国内便はエコノミークラスになります。

①現在有効なパスポートをお持ちの方は、下欄にコピーを貼付または別紙にてご提出ください。

パスポートコピー貼付欄

SEE PAGE 3

旅 旅 券 PASSPORT　日 本 国 JAPAN

型 P　発行国 J

姓 NIPPON

名 TARO

国

写 真

氏名などを訂正された場合は、そのページのコピーもご提出ください。（左側に表示されることもあります）

ご確認ください！！

2019年10月28日

まで有効期間が必要です。

M

発行年月日 ××　AAA

有効期間満了日 ××　AAA　２０△△

所持人自署 日本　太郎

P<JPNNIPPON<<TARO<<