2023年8月吉日

コールセンター／コンタクトセンター運営に携わる

企業の皆様

一般社団法人日本コールセンター協会

事　業　委　員　会

**CCAJコンタクトセンター・セミナー**

**パネルディスカッション「CCAJセッション」**

 **出演者募集のお知らせ（二次募集）**

**【1名応募】**

**日本コールセンター協会　CCAJコンタクトセンター・セミナー2024**

―　2024年2月8日(木)・9日（金）　　東京＆オンライン開催　―

後日視聴（オンデマンド配信期間）2024年3月1日（金）～29日（金）

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は協会活動にご理解・ご協力賜り厚く御礼申し上げます。

当協会では、22回目となる**「CCAJコンタクトセンター・セミナー」**を2024年2月8日(木)・9日（金）に

**来場（東京都内）とオンラインを兼ね合わせたハイブリット**で開催いたします。

本セミナーは、センターの第一線で活躍されている方々が出演され、各センターでの取組事例や課題解決方法を

ご紹介するパネルディスカッション「CCAJセッション」をお届けし、毎回、多くの方に受講いただいています。

　今回は、当協会の活動方針である “人材活用” と “デジタル活用”に焦点を当てたテーマでの開催を予定し、現在、**「CCAJセッション」にご出演いただける方**を、**会員・非会員を問わず、**募集しております。

下記開催概要や“CCAJセッション”に関する詳細をご覧の上、ぜひご応募くださいますようお願い申し上げます。

敬具

記

名称 ： **CCAJコンタクトセンター・セミナー2024**

日程 ： **2024年2月8日(木) ・9日（金）の2日間**

開催形式 ： **会議室（東京都内予定）＆Web会議ツール「Zoom」のウェビナー活用**

構成 ： **6つのセッションを開催**

開催趣旨 ： コンタクトセンターにおける共通課題・テーマ（品質向上、人材育成･定着、ＣＳ向上など）に関して、センターの取組事例や解決方法を、現場の生の声を通して提供･共有することで、課題解決のヒントとしていただき、コンタクトセンター全体のレベルアップを目指す。

 **※「CCAJセッション」詳細や応募方法は次ページ以降をご覧ください。**

以上

＜本件に関するお問合せ＞

（一社）日本コールセンター協会　事務局

東京都千代田区神田東松下町35-4F

電話：03-5289-8891　FAX：03-5289-8892

e-mail：office@ccaj.or.jp

■「**CCAJセッション」のご紹介**

**(1)CCAJセッションとは・・・**

|  |
| --- |
| モデレーター（進行役）1名とスピーカー（パネリスト）2名による**「3名1組のディスカッション形式の講演」**です。設定されたテーマについて、進行役であるモデレーターが話題を提供し、それに対して、スピーカーが自社の考えや取組状況、成功談・失敗談などをお話しします。以上のやり取りを繰り返し、最後にモデレーターにまとめていただきます。**セッションの時間は90分**です。出演にあたっては、事前に出演者間でセッションの流れ、進行役からの質問、資料作成などを打ち合わせした上で、当日に臨んでいただきます。3名で協力してセッションを作り上げますので、各自の負担は軽減されますし、これまでの出演者からは、「ひとりではなく、3名で出演するため心強く、また、思っていたよりも90分は短かった」という感想をいただいています。※セミナー当日は、会場にお越しいただきます。 |

過去開催したセミナーの模様を『CCAJ News　2023年3月号で紹介しています。以下URLをご参照ください。

<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews312.pdf>

また、「CCAJコンタクトセンター・セミナー」Webサイト（以下URL）では、過去のプログラムもご覧になれます。

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

**(2)出演者の役割（出演形態）**

|  |  |
| --- | --- |
| **モデレーター** | セッションの進行役です。事前に決めたセッションの流れに基づき、スピーカーに話題を提供し、発表内容に対して、質問を入れたり、詳細な説明を求めたりします。特に、受講者が疑問に思うような点、理想と現実の違いなどについて、掘り下げた説明を求めると議論が深まります。事前の打ち合わせにおいては、取りまとめ役も担っていただきます。 |
| **スピーカー** | セッションの主役です。自社センターの取り組み、成功例・失敗例や自身の考え・思いなどを発表し、モデレーターからの質問等に答えていただきます。受講者に何か得るものを提供するというのではなく、**地道に取り組まれたこと、苦労したこと**などをお話しいただくと共感が得られ、セッションの満足度向上につながります。 |

**(3)ご出演の主なメリット**

|  |  |
| --- | --- |
| **有意義な****情報交換** | 打ち合わせを通じて**出演者同士**ならではの**情報共有や意見交換**ができます。 |
| **振り返り****新たな発見** | 自社が行ってきた取り組みを振り返るきっかけになり、**良い点を再認識**するとともに、**新たな課題に気づく**機会になります。 |
| **幅広くPRが****可能** | オンラインでの開催により、日本全国の様々な企業が聴講されることが予想されます。出演企業の**取り組みを、幅広くPR**できます。 |
| **招待券****贈呈** | **出演者は、全ての講演・セッションにご招待**。さらに、自社の社員や関係先の方もご利用できる「招待券」を贈呈します。様々な講演・セッションを受講し、学びの機会としてご活用ください。 |

**(4)出演募集するテーマ**

出演者募集は2023年度CCAJの事業活動方針以下2点を基に、①～⑭のテーマから募集いたします。

**１．人と事業の同時成長・多様な人材が活躍するコールセンター**

**２．人とテクノロジーが融合したコールセンター**

**人と事業の同時成長・多様な人材が活躍するコールセンター**

**人とテクノロジーが融合したコールセンター**

|  |  |
| --- | --- |
| テーマ | 内容例 |
| 1. **コミュニケーターの採用・育成**
 | 早期かつ着実に活躍できるCMの資質・育成、研修方法、キャリアパス、伸びるCMのための条件、主体性尊重、脱マニュアル対応など |
| 1. **スーパーバイザーの登用・育成**
 | ＳＶに求める資質、適任者の見分け方、チームマネジメントを担う意識醸成、スキルの向上、役割の変化など |
| 1. **センターマネージャー**

**（センター長）の役割・スキル** | 企業活動に貢献できるセンター運営のために、マネージャー（センター長）が担うべき役割、求められるスキルなど。 |
| 1. **モチベーション・ES・EX向上**

**エンゲージメント・****ストレスマネジメント** | 人材定着やES向上の必要性・考え方、モチベーション維持・向上の取り組み、社内イベント・施策、ストレス軽減策など |
| 1. **応対品質の向上**
 | コール品質の評価基準、モニタリングの方法、品質向上における全社活動、スタッフの意識改革・巻き込み方など |
| 1. **働き方改革に関する取り組み**
 | 「働き方改革」について、コールセンターに適した働き方とは。女性活躍推進、高齢者雇用、育児支援、正社員化、労働生産性など。 |
| 1. **在宅勤務対応**
 | 在宅勤務導入における運用方法。個人情報保護対策、労務管理、就業環境整備、コミュニケーション方法、在宅勤務のメリット、デメリットなど |
| 1. **CS（顧客満足度）・CX（顧客経験価値）向上**
 | 顧客経験価値の自社の考え方、センターでの取り組み、One to Oneマーケティング、CS定義、測定方法、改善活動・結果の社内PRなど |
| 1. **コンタクトセンターの経営貢献**
 | コンタクトセンターの得意・不得意領域、ICTでは代えられないこと、社内や経営との連携の仕方や有効性の示し方、今後の活路など |
| 1. **VOC（顧客の声）の活用**
 | VOC活用の必要性・意義、具体的な収集方法、分析の範囲や注力すべきこと、社内への情報周知から改善までの取り組みなど |
| 1. **ナレッジマネジメント**
 | 顧客視点からオペレーションに必要な「ナレッジ」を捉え直すプロセス、マネジメントする枠組み、FAQ構築・運用など |
| 1. **AI（人工知能）の活用**
 | AI（人工知能）をいかにしてコンタクトセンターに有効活用するか。導入の目的・経緯、具体的活用の取組と効果・課題など |
| 1. **チャット・SNS対応**
 | チャットやソーシャルメディア対応の方法、チャネル導入の留意点・有効活用、複数チャネルの連携、顧客対応履歴の共有など |
| 1. **デジタルシフト対応**
 | コンタクトセンターにおける自動化の取組み、DX・デジタルシフトでの自動化や効率化、ボイスボット・ChatGPTなど新技術との融合など |

　※応募状況等により、6テーマを選定し、該当する方にご出演を依頼します。

**(5)応募方法**

次のページ（4ページ目）の**「CCAJコンタクトセンター・セミナー2023　CCAJセッション応募用紙」**に

必要事項をご記入の上、日本コールセンター協会（CCAJ）事務局まで、お送りください。

**出演応募の場合**

1. 「希望の出演形態」として、モデレーター、スピーカーをお選びください。
2. 「出演希望のセッションテーマ」を選び、そのテーマについて、発表したい内容等をご記入ください。

**ご返信先**　：　日本コールセンター協会（CCAJ）事務局

　**（ｅメール）****office@ccaj.or.jp****（FAX） 03-5289-8892**

**応募期限**　：　**2023年9月13日（水）**

|  |
| --- |
| **「CCAJコンタクトセンター・セミナー2024 CCAJセッション応募用紙」** |
| 貴社名 |  |
| ご氏名 |  | 部署・役職 |  |
| 電話 |  | e-mail |  |
| 住所 |  |
| **出　　演　　応　　募** | **◆　希望の出演形態　　※（　）内に○をご記入ください** |
| 形態 | （　）１．モデレーター　　(　)２．スピーカー　　（　）３．どちらでも良い |
| **◆　出演希望のセッションテーマ** |
| 希望 | テーマ※1 | 発表（予定）したい内容　／　取り上げたい話題　※2（簡易で可） |
| 第一希望 |  |  |
| 第二希望 |  |  |
| 第三希望 |  |  |
| * 1テーマの欄に、3ページ目の**「（4）出演募集するテーマ」の番号①～⑭**をご記入ください。
* 2選択したテーマについて、「発表したい内容」「取り上げたい話題」など、簡単で結構ですので、ご記入ください。
 |

* 日本コールセンター協会　事業委員会が、選考・採用について、検討・決定させていただきます。
* 記入内容は、出演依頼の際に利用する他、本セミナーに関する各種ご連絡のために利用いたします。
* ご記入にあたり質問や不明な点、または、セミナーに関して詳しいご説明を希望される方は、CCAJ事務局まで、

お気軽にお問合せください。

【お問合せ先】　　（一社）日本コールセンター協会（CCAJ）　事務局

TEL　：　03-5289-8891 ／　メール　：　office@ccaj.or.jp