

# 『コンタクトセンター基礎講座』オンライン開催

特典:「コンタクト/コールセンター用語集」プレゼント!!

コンタクトセンターはお客さまに最適なサービスを提供する“顧客対応”としての役割に加え、顧客の声をはじめとする様々な情報を基に“企業戦略”を担う役割が期待されています。その役割を果たす上で、コンタクトセンターの従事者一人ひとりがその重要性を自覚し、ベースとなる知識をしっかりと理解しておくことが求められます。

本講座では“コンタクトセンター運営のベースとなる知識”を「ミッション・ビジョン・バリュー」「オペレーション管理」「システム」「コンプライアンス」の4つに定め、体系的に学べる内容としました。センターのマネジメントに携わる方はもちろん、センター向けにシステムや人材を提供する企業の皆さまの受講をお待ちしております。

## 開催概要

日時:2025年6月19日(木) 13:00~17:20 ※定員 90名(先着順)  
方法:Web会議ツール「Zoom」のウェビナーを活用

## 受講料

CCAJ 会員:5,500円(税込)  
— 一般:9,900円(税込)  
※請求書による銀行振込方式。請求書は順次郵送にて送付いたします。

## 受講対象者

- 1.コンタクトセンターマネジメントの基礎を習得したい方
- 2.基礎の学び直しや社内研修の参考にしたい方
- 3.コンタクトセンター管理者への営業・折衝する方

## 効果

この講座を受講すれば、コンタクトセンター運営のベースとなる知識を習得でき、センター内の従業員との会話・相談・会議、外部の関係会社等との打ち合わせに自信をもって(正しく理解して)臨めるようになります。

## 申込方法

お申込み方法は、下記の2点ございます。※詳細は、ご案内の URL をご覧ください  
1.お申込みフォーム 2.Excel ファイルを、メール送付  
※キャンセルは、6月9日(月)までにご連絡ください。以降はお受けいたしかねます。

## ご案内

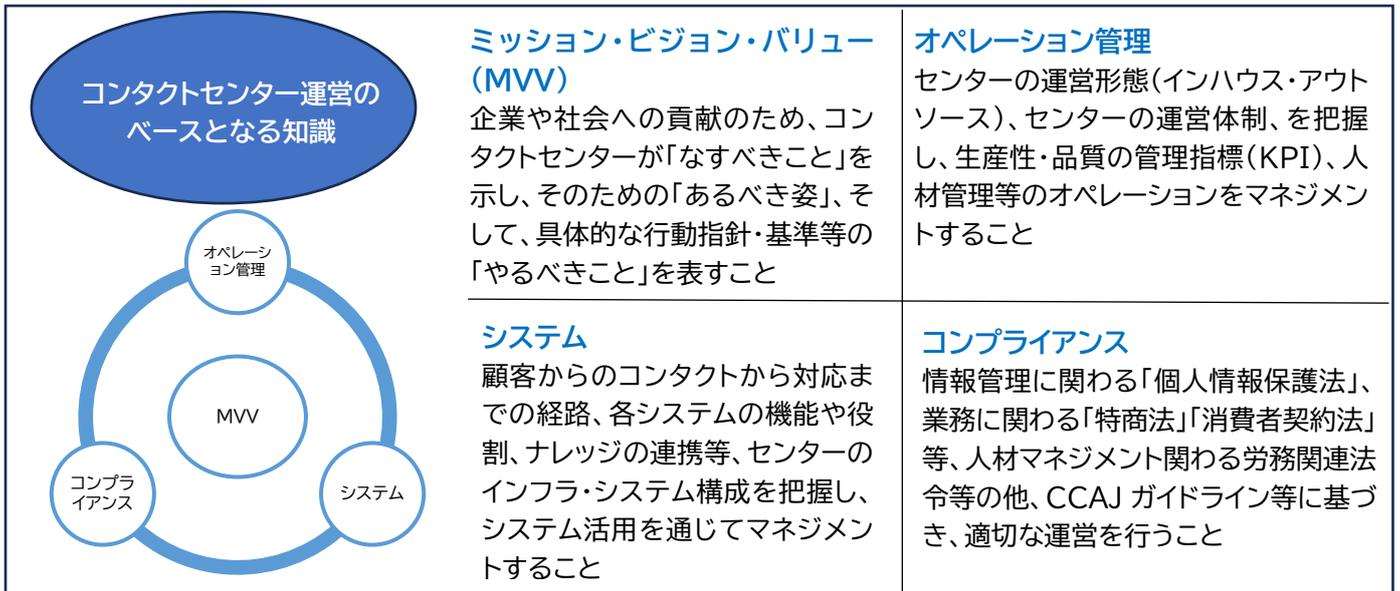


- 1.お申込みは、6月9日(月)までにお申込みください。
- 2.6月13日(金)に参加URLを受講者のメールアドレス宛にお送りします。
- 3.受講者には事前にテキストをお送りします。
- 4.視聴できなかったことによる後日の再送信等のご要望には  
お応えいたしかねますので、ご了承ください。
- 5.講義内容、申込、受講環境等の詳細は、  
左記 QR コード、または、下記 URL をご覧ください。  
<https://ccaj.or.jp/event/contactcenter.html>



一般社団法人日本コンタクトセンター協会

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 2-4 階  
TEL:03-5289-8891 Mail: [office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)



**ミッション・ビジョン・バリュー (MVV)**

企業や社会への貢献のため、コンタクトセンターが「なすべきこと」を示し、そのための「あるべき姿」、そして、具体的な行動指針・基準等の「やるべきこと」を表すこと

**オペレーション管理**

センターの運営形態(インハウス・アウトソース)、センターの運営体制、を把握し、生産性・品質の管理指標(KPI)、人材管理等のオペレーションをマネジメントすること

**システム**

顧客からの接触から対応までの経路、各システムの機能や役割、ナレッジの連携等、センターのインフラ・システム構成を把握し、システム活用を通じてマネジメントすること

**コンプライアンス**

情報管理に関わる「個人情報保護法」、業務に関わる「特商法」「消費者契約法」等、人材マネジメント関わる労務関連法令等の他、CCAJ ガイドライン等に基づき、適切な運営を行うこと

| 時間    | タイムテーブル※2025年4月18日時点  |
|-------|---|
| 13:00 | 講義受講時のお願いとご案内   |
| 13:05 | <b>オペレーション管理 「実務で役立つコンタクトセンターのオペレーション管理基礎」</b>  |
| ~     | (株)C プロデュース 執行役員 兼 福岡支社長 シニアコンサルタント 山北 絢也 氏   |
| 14:05 | コンタクトセンターの基礎を理解しないまま、感覚的な管理・運営をしていませんか？本講義ではコンタクトセンターの運営形態(インハウス/アウトソース)の特徴や、業務設計・体制構築の基本パターンをはじめ、運営管理の指標となる KPI(生産性・品質・応答率など)の考え方、効率的なオペレーションの構築手法まで、現場運営の基礎知識を体系的かつ実践的に学ぶことができます  |
|       | 休憩(5分)  |
| 14:10 | <b>システム 「コンタクトセンター・システムの基礎知識 2025」</b>  |
| ~     | アマゾン ウェブ サービス ジャパン(同) CXE ビジネス事業部 CXセールススペシャリスト 羽富 健次氏  |
| 15:10 | コンタクトセンターでは、PBX、IVR、ACD、CTI、WFM、CRM といった複数のシステムが連携して業務を支えています。本講義では、それぞれのシステムの役割や、従来の構成から現在に至るまでの進化の流れを丁寧に解説します。また、顧客体験を向上させるために、テクノロジーをどのように活用できるのか、さらに近年注目されている生成 AI の具体的な活用方法や、これからのコンタクトセンターに求められるシステムのあり方についても紹介します。 |
|       | 休憩(5分)  |
| 15:15 | <b>コンプライアンス 「知っておきたい コンタクト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) 執行役員 CAO(総務・法務・内部統制担当) 杉村 元 氏  |
| 16:15 | コンタクトセンター業務では、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、コンタクト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、またスタッフの安心・安全な就業確保のために欠かせないカスタマーハラスメント対策について、CCAJ のガイドラインをもとに分かりやすく解説します。                              |
|       | 休憩(5分)  |
| 16:20 | <b>MVV 「いつか「大人になったらなりたいもの NO.1」は コミュニケーターになると言ったら、笑いますか？」</b>   |
| ~     | 情報工房(株) 代表取締役 宮脇 一 氏  |
| 17:20 | 私は今、コールセンターの最前線と呼ばれていた地域で、衝撃的な課題にぶつかっています。「その業界は止めなさい」と親に諭される若者たち。40 年間、コンタクトセンター業界に携わってきた私が、今この現実に頭を抱えています。笑顔が溢れ、幸せを感じ、成長感ある職場にどうしても変えていかなければ、私たちの未来はありません。今日の時間が、それを考えるきっかけになればと思います。                                   |