

## コンタクトセンター基礎講座

オンデマンド・アーカイブ配信

## 【オンデマンド配信のご案内】

本講座は6月3日に開催した講座のアーカイブ配信です。

当日ご都合がつかなかった方も、ご自身のスケジュールに合わせていつでも、繰り返し体系的に学んでいただけます。

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、センター運営の核となる知識を4つの柱に定め、体系的かつ実践的に学べる内容で構成しております。

## 期待される受講効果

- コンタクトセンター運営のベースとなる体系的な基礎知識が身につきます。
- センター内の従業員との会話・相談・会議が自信を持ってスムーズに行えるようになります。
- 外部の関係会社やシステムベンダー等との打ち合わせにおいて、正しい共通言語で臨めるようになります。

## このような方におすすめ（受講対象）

- センターのマネジメント層・候補者：  
センター長、マネージャー、SV、トレーナー・研修担当、基礎を学び直したい方
- パートナー企業の皆様：  
システム会社の営業・開発担当者、人材派遣会社の営業担当者、自社の業務委託担当者など

## コンタクトセンター運営を支える「4つの基本テーマ」

## ① ミッション・ビジョン・バリュー（MVV）

組織が進むべき方向性を明確にし、従業員のエンゲージメントを高めるためのMVVの策定意義と、日々の運用への落とし込み方を学びます。

## ② オペレーション管理

運営形態の特徴、業務設計や体制構築の基本パターンから、KPIの考え方、生産性と品質を両立させる効率的な現場マネジメント手法まで網羅します。

## ③ システム

PBX、IVR、ACD、CTI、CRM、WFMなど、センターを支える複数システムの役割と連携、従来の構成から最新トレンドへの進化を丁寧に解説します。

## ④ コンプライアンス

知っておくべき個人情報保護法、労働関連法、消費者保護関連法など、コンタクトセンターのリスクマネジメントに直結する法令知識の基礎を学びます。

受講特典

コンタクトセンターの専門用語を50音順索引でサッと調べられる「コンタクトセンター／コールセンター用語集」をプレゼント！

## 配信・お申込み要領

配信形態	オンデマンドによるアーカイブ動画配信（期間中いつでも視聴可能）
配信期間	2026年6月29日(月)～7月31日(金)
受講料	CCAJ 会員：5,500円 / 一般：9,900円（いずれも消費税込み）
お支払方法	請求書による銀行振込方式（PDFまたは郵送にて順次お送りいたします）
注意事項	動画の録音、録画、スクリーンショット、および二次利用は固くお断りいたします。

## 【お申込み方法】

CCAJウェブサイト内の本講座案内ページにある「参加申込フォーム」より必要事項をご入力の上、送信してください。

URL：[https://ccaj.or.jp/event/contactcenter\\_ondemand.html](https://ccaj.or.jp/event/contactcenter_ondemand.html)

※お申込み受付後、受講用URLおよび請求書を順次メールにてご案内いたします。