

【料金（税込）】-----

		1日券（3コマセット）	1コマ	懇親会（1名）
事前 申込	CCAJ 会員	15,500円	6,200円	3,600円
	後援団体加盟企業	18,540円	6,480円	
	一般	20,600円	7,200円	
当日券		—	10,300円	—

- 【特典1】 6コマ分ご購入毎に、1コマ分の招待券をプレゼントします。※1日券は3コマで換算
招待券は事前登録制で、お好きな講演・セッションをお選びになれます。定員に達した場合はご希望にそえかねます。
- 【特典2】 1日券1枚のご購入につき、2名様を懇親会にご招待します。（事前登録制）
1日券は2月16日・17日いずれかは問いません。定員に達した場合は招待を終了します。
- 【ご注意】 ・CCAJ セッションの定員は各90名です。定員になり次第、締め切らせていただきます。
・懇親会の定員は50名です。なお、懇親会への参加はご遠慮ください。

【お申込方法】-----

【会場案内】-----

①ホームページからのお申込

(<http://ccaj.or.jp/event/contact.html>)

②FAXによるお申込（FAX 番号：03-5289-8892）

申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。

※事前申込期限：2017年2月9日（木）

【お支払方法】-----

①お申込確認後、CCAJ 事務局より受講証・ご請求書をお送りいたします。

②ご請求書に従って、指定の銀行口座にお振込みください。
なお、振込手数料は各自ご負担ください。

③申込後のキャンセルはお受けいたしかねますので、
代わりの方がご出席ください。

アーバンネット神田カンファレンス

（住所）東京都千代田区内神田 3-6-2 （電話）03-3526-6800



（アクセス）
JR 山手線・中央線・京浜東北線
神田駅南改札・西口
徒歩 1分

東京メトロ銀座線
神田駅 1 番出口
徒歩 2分

【申込書】-----

貴社名：		<input type="checkbox"/> CCAJ 会員 / <input type="checkbox"/> CCAJ 非会員	
所属・役職		申込者氏名	
所在地：〒			
TEL：		E-mail：	
加盟団体	<input type="checkbox"/> (公社) 日本マーケティング協会 <input type="checkbox"/> (公社) 企業情報化協会	<input type="checkbox"/> (公社) 日本通信販売協会 <input type="checkbox"/> (公財) 日本電信電話ユーザ協会	<input type="checkbox"/> (公社) 消費者関連専門家会議 <input type="checkbox"/> (一社) 日本ダイレクトメール協会
◇ CCAJ セッション・懇親会 申込 ※上記団体加盟企業は一般よりお得な「後援団体加盟企業」料金になります。			
● 2月16日 1日券	枚	● 2月17日 1日券	枚
● CCAJ セッション①	枚	● CCAJ セッション④	枚
● CCAJ セッション②	枚	● CCAJ セッション⑤	枚
● CCAJ セッション③	枚	● CCAJ セッション⑥	枚
※招待券の分は入れず、ご購入分をご記入ください。		● 懇親会（2月17日）	枚
◎ 事前質問欄 ※受講される「CCAJ セッション①～⑥」を指定し、質問内容をできるだけ具体的にご記入ください。			

※ご記入いただいた内容は本セミナーの運営及びそれに必要なご連絡・ご請求に利用する他、今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

【お申込・お問合せ先】 一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）事務局

（申込）FAX：03-5289-8892（お問合せ）電話：03-5289-8891

CCAJ 日本コールセンター協会 公開セミナー

CCAJコンタクトセンター・セミナー2017

“カスタマーファースト”に向けた戦略を探る

（主催） 一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）

（後援） 公益社団法人日本マーケティング協会 公益社団法人日本通信販売協会
公益社団法人消費者関連専門家会議 公益社団法人企業情報化協会
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 一般社団法人日本ダイレクトメール協会

【日程】-----

1日目：2017年2月16日（木） 10:30～16:15（セミナー）
2日目：2017年2月17日（金） 10:30～16:15（セミナー）
16:30～18:00（懇親会）

【会場】-----

アーバンネット神田カンファレンス（東京都千代田区内神田 3-6-2）

【ご案内】-----

コンタクトセンターは、採用難・人手不足、品質向上、SV 育成など運用上の課題に対応しながら、マルチ・オムニチャネル化、VOC（顧客の声）活用など企業価値の創造へ向けて挑戦することで、日々変わる生活者・顧客の期待に応えようとする“カスタマーファースト”を不変のミッションとしてきました。

今回のセミナーでは、“カスタマーファースト”を共通テーマに、今、コンタクトセンターで関心の高い6つのトレンド・課題にフォーカスし、実際の運営に根ざした取組事例を紹介します。

2日目のセミナー終了後には、出演者や受講者など、同じ立場の方々と気軽に交流を深められる「懇親会」も開催します。「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2017」へのご参加を心よりお待ちしております。



〒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）

電話：03-5289-8891 URL：<http://ccaj.or.jp>

(1日目) 2017年2月16日(木)

(2日目) 2017年2月17日(金)

**CCAJセッション① 『 人材不足時代のスーパーバイザー登用・育成
～自ら高みを目指すSVを育てる～ 』**

**CCAJセッション④ 『 働きたくなる魅力的なコールセンターを目指すには？
～成功事例から学ぶ、人材不足・採用難を乗り切る3つのアプローチ～ 』**

10:30 ~ 12:00

スピーカー (株)日本能率協会コンサルティング CS・マーケティング/販売革新センター チーフコンサルタント 皆越 由紀氏
スピーカー 富士通コミュニケーションサービス(株) シニア・ビジネスコンサルタント 津江 好美氏
N T T ソルコ&北海道テレマート(株) 北海道事業部 営業部門 インストラクター 村上 深奈氏

人材不足の中、SVに求められるものが従来より多くなったり、変わりつつあり、SV登用・育成は困難になっています。限られた稼働の中で、各社はどのような人材をどう登用し、育てる工夫をしているのでしょうか。本セッションでは、センター単独の取り組みとアウトソーサーにおける制度等の仕組み活用について、それぞれの立場からお話をうかがいます。

また、各社の取り組みから①現在の登用条件や内部登用・外部登用それぞれの留意点、②スキル・経験不足を補う“SVチーム”編成や育成のあり方、③自律したSVとなるためのマインドアップ策など、自発的に取り組むことのできるSV育成のポイントを探ります。

10:30 ~ 12:00

スピーカー ベリントシステムズジャパン(株) コンサルタント/プロダクトマーケティングマネージャー 諏訪 信太郎氏
スピーカー (株)TMJ 北海道事業本部 推進室 室長 吉岡 千賀子氏
日本ランズエンド(株) カスタマーサービス部 スーパーバイザー 有吉 紀子氏

お客様のニーズが多様化し高度になる中、カスタマーファースト、品質向上および経営貢献を実現するため、少子高齢化の現在、私たちは、ますます厳しくなる人材不足・採用難への対策を余儀なくされています。本セッションでは、「リソースの活用」「離職の抑制」「新規採用」の3つの観点から、各社の課題とその改善事例を共有します。

WFM・AI・在宅ワーク、シニア層を含む人材を最大限活用するリソースプランニング、人事部や経営陣も巻き込んだ地道なES向上策、他業界で働く人の興味も惹くような業界認知度やイメージを高めるユニークな新規採用の施策などから、人が集まる魅力的なコールセンターの要諦を提案します。

**CCAJセッション② 『 チャットをどう活用する？
～基礎から応用まで！その効果の実際とは～ 』**

**CCAJセッション⑤ 『 スクリプト・FAQ活用は品質向上の鍵！
～ステップごとの事例から学ぶ、ナレッジ構築⇒活用定着⇒分析評価⇒維持管理のポイント～ 』**

13:00 ~ 14:30

スピーカー アルファコム(株) 代表取締役社長 松原 悟氏
スピーカー 情報工房(株)チャット&マーケティングポータルプロジェクト リーダー 大木 むつみ氏
(株)千趣会 経営企画部 経営管理チーム 参事 宇佐美 康博氏

トークの利便性と快適さが認知され、新しいコンタクト・チャネルとしてのチャットの導入企業が増えています。既にチャット・サポートを活用しているインハウスとアウトソーサーというそれぞれの観点から、導入の目的・取組方法・課題提起や、テレコミュニケーション(オペレーター)の教育や体制の構築など、どのように運用スキームを開発されたかをうかがいます。

また、WEBサイトからのチャット展開に加え、LINEからの問合せ対応やLINE@を活用した新しいマーケティング手法も紹介、AIの活用とライブ・サポートの組み合わせによる問題解決力の強化についても討議します。

13:00 ~ 14:30

スピーカー アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝氏
スピーカー ビーウィズ(株) 事業推進本部 教育研修室 室長 仲江 洋美氏
(株)JIMOS マキアレイベルコンタクトセンター部 マネージャー 山崎 薫氏

コンタクトセンターの様々な課題改善の要となる品質向上の実現には、適切なスクリプトやFAQの有効活用は必須で欠かせない重要な手段です。

本セッションでは、スクリプトやFAQの効果的な作成方法、活用を定着させるための工夫、活用状況の分析評価、フィードバックして最適に維持管理する方法について、多様な業種・業態のスクリプトやFAQを作成・維持管理してきたアウトソーサー、及び、売れるスクリプトの作成・運用実績が豊富な通信販売業務インハウスでの成功事例・失敗事例から、各ステップのポイントをご紹介します。カスタマーファーストに向けたコンタクトセンターの品質向上の実現について考えていきます。

**CCAJセッション③ 『 カスタマーエクスペリエンス向上を目指す
コンタクトセンターの取り組み 』**

**CCAJセッション⑥ 『 センター長(マネージャー)2人が取り組む
様々なイシュー(issue)と挑戦(施策と成功&失敗)を聴く 』**

14:45 ~ 16:15

スピーカー (株)ラーニングイット 代表取締役社長 畑中 伸介氏
スピーカー ヤフー(株) CS本部本部企画部 トレーニングマネージャー 寺下 薫氏
(株)グランドビジョン エンゲージセンター事業部 コントロールマスター 荒木 卓也氏

コンタクトセンターの役割として、顧客満足度の向上が挙げられますが、最近ではカスタマーエクスペリエンス(CX、顧客体験)の向上をうたう企業が増えています。顧客の声に耳を傾け改善活動に役立てる。顧客との距離を縮め、共感とつながりを作り出す。従業員満足度に着目し顧客対応の体験をより強化できる人材確保など、コンタクトセンターでの取り組みは多岐にわたります。

本セッションでは、サポーターズ・クラブを発足しCXに果敢に取り組むヤフー社とトータルなアウトソーシングサービスを目指すグランドビジョン社から経験豊富なマネージャーをお招きして、各社の目指す方向を探り、その実践の成果や学びを共有します。

14:45 ~ 16:15

スピーカー (株)プランニューデイ 代表取締役 池田 浩一氏
スピーカー 三井住友海上火災保険(株) コンタクトセンター企画部 神戸センター長 斎藤 亮氏
(株)ECスタジオ 代表取締役 嶋田 怜輔氏

業務環境変化のスピードと人材確保が以前にも増し困難な時代。モデレーターの池田氏(プランニューデイ)が毎年50社以上長年フィールドワークする中で出逢った最先端かつ個性的(型破り)な2人のマネージャー(スピーカー)。2年前新規通販ビジネスを立ち上げオペレーター定着と売上アップを続けている嶋田社長(ECスタジオ)。開所以来人数業務拡大が続き、人材流出、教育不足でマネジメントが安定しない神戸センターを1年で立て直した斎藤センター長(三井住友海上火災保険)。異業種2社、インベーターの思い(熱意)と施策(試行錯誤)をうかがいます。

お2人の考え方・取組・施策を聞きながら、人材不足に直面している私たちが、どのような人材育成・確保、ESとCS向上、経営貢献ができるかを考えていきます。

※イシュー(issue):論点・課題・問題

センター運営のエキスパートが出演!
机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介/すぐに導入できるノウハウを収集できる
講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題を考える!
ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開/一度で多くの取り組み事例が聴ける

懇親会(会場:アーバンネット神田カンファレンス)
16:30 ~ 18:00
懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。なお、懇親会のみ参加はご遠慮ください。