

【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】 2月6日（水）までに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】 2月6日（水）までに1日券1枚のご購入につき、1名様を懇親会にご招待します。（事前登録制）1日券は2月19日・20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】-----

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：2019年2月12日（火）

【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。

【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) 日本通信販売協会	<input type="checkbox"/> (公社) 消費者関連専門家会議
	<input type="checkbox"/> (公社) 企業情報化協会	<input type="checkbox"/> (公財) 日本電信電話ユーザ協会	<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19日 1日券	枚	●2月20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
※特典1の招待券の分は記載しないようお願いします。		●懇親会（2月20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コンタクトセンター・セミナー2019

人とAIが切り拓くコンタクトセンターの未来

今日、コンタクトセンターにおいては、最新のテクノロジーを取り入れ効率化を図るとともに、人材の価値を最大限に引き出し、カスタマーエクスペリエンスを高めていくことが重要になっています。CCAJコンタクトセンター・セミナーでは「人とAIが切り拓くコンタクトセンターの未来」を共通テーマに、コンタクトセンターで働く皆様にとって関心の高い内容を取り上げ、運営に根ざした事例を紹介いたします。

2日目のセミナー終了後には、出演者や受講者が交流を深められる「懇親会」も開催します。「CCAJコンタクトセンター・セミナー2019」へのご参加を心よりお待ちしております。

【日程】-----

1日目：2019年2月19日（火） 10:30～16:15（セミナー）
2日目：2019年2月20日（水） 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）

（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（予定）
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

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

〒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）

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

(1日目) 2019年2月19日(火)

(2日目) 2019年2月20日(水)

**CCAJ セッション① 『 顧客の期待変化に応えるコンタクトポイントのあり方
～カスタマーサポートから実現する CX 実践のヒント～ 』**

10:30～12:00
 近年、製品・サービスのコモディティ化が進み、顧客を自社に惹きつけることの難易度が高まる中、企業はカスタマーエクスペリエンス(CX)を向上することで、競争の優位性を確保する動きが加速しています。
 CX はプロセス/機能横断的に実践をしていくことが求められるものの、企業内を見てみると必ずしも足並みが揃っている状態とは言えないのではないのでしょうか? そのような中でカスタマーサポート領域が CX 実践にどのように関わっていけば良いか? 課題も多いことと思います。本セッションでは、スピーカー各社の取り組みを通して私達が持っている資産と機会を CX 実践にどのように活かしていけるのか? 模索していきます。

CCAJ セッション④ 『 海外視察 EUドイツのコンタクトセンターのいま・・・ 』

10:30～12:00
 記念すべき30回目を迎えた今回のCCAJ海外スタディーツアー。
 2018年秋は、例年のアメリカ視察と大きく趣きを変えてEUドイツのコンタクトセンター視察を敢行。
 各訪問先の企業やコンタクトセンターの基礎情報はもとより、ツアーで見聞したドイツやヨーロッパのビジネストレンドを紹介します。また実際にツアーに参加した3名が登壇し、スタディーツアーの楽しみ方やEUドイツのコンタクトセンターは、3名に「どう見えたか」「日本との比較、違いは何か・・・」など、ベルリン、ミュンヘンなどの各地で感じた「肌感覚のレポート」をお届けします。

**CCAJ セッション② 『 自動音声認識による全数評価とモニタリングによるサンプル評価の運用
～一人ひとりが考え動き、質の向上を図る仕組み～ 』**

13:00～14:30
 モニタリングによる現状把握は、対応品質の維持・向上に不可欠です。しかし、その準備・評価の負荷は高く、「そのサンプルが被評価者の日頃の対応を表わしているのか」といった疑念も残ります。
 本セッションでは、自動音声認識を用いて全数評価に取り組んだ企業が登壇し、「システムに当初期待していたこと」「実際は実現しなかった/取って実現させなかったこと」をご紹介します。
 また、品質維持を前提に「企業の更なる収益向上に貢献する対応の設計」や「テレコミュニケーターが自ら考え、動けるように育てる仕組み」の事例をとおして、ナレッジの共有・展開のあり方を考えます。

CCAJ セッション⑤ 『 音声とテキストのシームレスオペレーションを実現する 』

13:00～14:30
 コンタクトセンターは音声サービスに加え、有人・無人のチャットサービスに広がり、コグニティブやAIテクノロジーが加わることで、急速にその守備範囲を広げています。また直接的な顧客接点だけでなく、テレコミュニケーター支援という形でも音声とテキストのシームレス化が進んでおり、オペレーション効率の改革やCX向上への期待が高まっております。
 本セッションでは、チャットなどの顧客接点における現場視点の課題や成果、そして今後のテクノロジーの発展を見据えた展望を、ディスカッションします。

CCAJ セッション③ 『 AI 事始め～コールセンター事例に学ぶ AI の取説～ 』

14:45～16:15
 働き方改革推進の中、コールセンターにおいてもお客様サービス向上と並行し、業務効率化、生産性向上が強く求められています。本セッションでは、直接的なお客様対応ではなく、間接業務でのAI活用例をお話しします。まず、マネジメント支援・業務効率化としてオープンソースを利用した内製AIツールによるSV退職予測、呼量予測への取り組みを、次いでAIデータ解析技術を活用したアウトバウンドコールの成約率向上、LTV最大化の取り組みをご紹介します。現場での悩みを含め、私達が経験し学んだことを率直にお話ししますので、会場の皆様からもご意見をいただき共にコールセンターでのAI活用を考えたいと思います。

CCAJ セッション⑥ 『 コンタクトセンターの人材難を救うための AI の活かし方 』

14:45～16:15
 コンタクトセンターの最大の悩みは良質な人材の確保。音声認識とAIがコンタクトセンターの人材の流出や採用難、定着難などの悩みを救うことに期待が集まっています。
 コストと導入の労力を許容できるのであれば、AIは確かにEX(Employee Experience)の改善を通じて人材の悩みを軽減するでしょう。しかし過大な負担なくAIをスムーズに導入し、効果を得るには相当の工夫が必要です。有人チャットの導入・拡大、AI活用、音声認識の導入の三つを連動させることが、よいEXをよいCXにつなげ、経営への貢献も大きいコンタクトセンターを無理なく実現する最良の方法論になる。その理由と望ましい導入ステップについてお話しします。

 **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を展開/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。