

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019 in 宮城

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」はコンタクトセンター集積地において、当協会の会員企業のご協力のもと、2009年度に沖縄からスタートし今回で11回目の開催となります。当セミナーはコンタクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コンタクトセンターの活性化と健全な発展を目的としています。

今年の開催地「宮城」は、2011年以来2度目の開催です。基調講演では、コンタクトセンターで課題とされる採用難・人手不足について、宮城県雇用対策課のご担当者をお招きし、「人材確保支援について」ご講演いただきます。

また、CCAJ セッションのテーマは、「働き方改革」、「カスタマーエクスペリエンス(CX)」、「AI活用」について取り上げます。出演者のお話から、少しでも多くの解決策やヒントを得ていただければ幸いです。皆様のご参加をお待ちしております。

## 【開催概要】

日 程 : 2019年9月25日(水) 13:00~17:40  
 会 場 : ハーネル仙台 3階「蔵王」(〒980-0014 仙台市青葉区本町2-12-7)  
 主 催 : 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)  
 協 力 : CCAJ会員 宮城協議会(14社:50音順)  
 (株)アイヴィジツ / (株)アイカム / (株)NTTデータ・スマートソーシング  
 (株)NTTネクシア / (株)NTT東日本サービス / キューアンドエー(株)  
 (株)KDDIエボルバ / スリープログループ(株) / トランスコスモス(株)  
 富士通コミュニケーションサービス(株) / プルデンシャル生命保険(株)  
 (株)ベルシステム24 / (株)マックスコム / りらいあコミュニケーションズ(株)  
 定 員 : 100名

## 【お申込方法】

【締切:2019年9月13日(金)】

- ① ウェブサイトの場合は、右記URLからお申込ください。 [http://ccaj.or.jp/event/contact\\_2019miyagi.html](http://ccaj.or.jp/event/contact_2019miyagi.html)
- ② FAXの場合は、下記の参加申込書にご記入の上、指定のFAX番号に送信ください。  
 ※ 定員になり次第、締め切らせていただきます。多数のご参加が予想されますので、お申込はお早めをお願いします。  
 ※ ご参加にあたっては、申し込みが必要です。事前申込のない方のご入場はお断りします。

## 【参加費(税込)】

	CCAJ 会員	一般(非会員)
お一人様	3,240円	6,480円

※基調講演は CCAJ 会員・非会員問わず無料です。  
 ※参加証とご請求書をお送りします。お支払いは指定の銀行口座にお振込みください。  
 ※お申込後のキャンセルは、お受けいたしかねますので、別の方がご参加ください。

## 「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2019 in 宮城」 参加申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会 社 名			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責 任 者		部 署・役 職	
住 所	〒		
T E L		E - m a i l	
参 加 者		部 署・役 職	
事 前 質 問	※セッション番号をご記入の上、質問をお書きください。		

- ※ 当日券はご用意していません。ご参加にあたっては、必ず事前申込が必要です。
- ※ 複数名でのお申し込みをご希望の方は、日本コールセンター協会 事務局(電話:03-5289-8891)までお問い合わせください。
- ※ お申し込み後、参加証を送付しますので、当日ご持参ください。参加証のない方のご入場はお断りします。
- ※ ご記入された情報は本セミナーに関わるご連絡や参加証の送付のために利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りします。

時間	内 容
13:00	開会の挨拶 一般社団法人日本コールセンター協会 会長 下村 芳弘
13:10	基調講演 『宮城県の人材確保支援について』
～	講演者 宮城県経済商工観光部雇用対策課 主任主査(雇用推進班長) 前場 大二氏
13:40	少子高齢化に伴い生産年齢人口の減少が見込まれる中、宮城県においても、有効求人倍率は平成24年以降1倍を超え、平成30年度の平均で1.69倍と高い水準で推移しております。 このため、宮城県では、県内企業の皆様の人材確保を支援することを目的に、就職サポートセンターの設置や若年者の採用・定着支援、外国人雇用支援、UIJ ターン就職支援等を行っております。本講演ではこれらの支援策について紹介させていただきます。
13:50	CCAJ セッション① 『選ばれるコールセンターになるための働き方改革とモチベーションアップ策』
～	スピーカー ㈱バルシステム24 HR本部 FHR部 東エリア局 局長 吉田 一貴氏 ㈱マックスコム 情報サービス事業本部 オペレーション第1統括部 第2サービス室 室長 大塚 貴幸氏 モデレーター プルデンシャル生命保険㈱ カスタマーサービスチーム チームリーダー 和田 拓己氏
15:00	モレツに働くことから、効率的、多様なに働くことが結果としてやりがいや新たな価値を創造することに時代が移り変わっています。コールセンター業務において働き方改革をどのように取り入れていくべきかお悩みの企業も少なくないのではないのでしょうか。 本セッションでは実例として在宅勤務の導入や理念研修の実施、勤務形態別研修や就業条件および福利厚生の見直し、さらにはモチベーション向上のためのツール導入による研修改革、評価ツールの導入などを具体的にご紹介いたします。差別化できるコールセンター/コンタクトセンター業務運営の一助になれば幸いです。
15:10	CCAJ セッション② 『時代の変化に合わせた CX について ～顧客の期待に応え続けるコンタクトセンターとは何か?～』
～	スピーカー ㈱NTTネクシア サービス統括本部 仙台センター トレーニングマネージャー 後藤 敦子氏 キューアンドエー㈱ 東日本オペレーション事業部 仙台オペレーション部 第1グループ フロントチーフ 鈴木 聡子氏 モデレーター 富士通コミュニケーションサービス㈱ ゼネラルマネージャー兼 営業本部長兼 サービスデザイン推進部長 於久 佳史氏
16:20	この30年、コンタクトセンターは時代の変化に合わせて成長し続けてきました。 令和元年、様々な新しい課題が見えてきています。VOC の活用、高齢者対応、オムニチャネル対応、チャットボット活用などの課題に対しどのように取り組むか模索している企業も多いと思います。 本セッションでは各企業の現在の取り組みをご紹介します。
16:30	CCAJ セッション③ 『活用事例から考える AI 活用で拓けるコールセンターの未来』
～	スピーカー ㈱NTTデータ・スマートソーシング ビジネスプラットフォーム&AI・RPA部 課長 草間 龍二氏 トランスコスモス㈱ DEC 統括 DCC 総括 東北統括部 スーパーバイザー(OC) 中島 ちひろ氏 モデレーター りらいあコミュニケーションズ㈱ オペレーション統括本部 東北支店 支店長 梶原 忠輝氏
17:40	労働人口の減少が加速している現在では、業種業界を問わず人手不足が深刻な問題となっています。コールセンターにおいても管理者やテレコミュニケーションの確保は深刻な問題となっており、AI の活用によるオペレーション品質の向上や業務負荷の軽減は喫緊の課題となっています。 本セッションでは、音声のテキスト化や感情分析等において、実業務で AI を活用されている2社の導入から活用までの事例を成功・失敗問わず紹介する事で、試行錯誤の続く AI ツールの現在の到達点と未来のコールセンターにおける活用方法について議論を行います。

### 【CCAJ コンタクトセンター・セミナーの特長】

パネルディスカッション(3名)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、多面的なポイント(切り口)で議論が展開される
- ・各ポイントについて、異なる3者の考え・意見を参考にできる
- ・一度で多くの取り組み事例が聴ける

コンタクトセンター運営のエキスパートが出演する

- ・机上論ではない、実務に裏付けされた生の声や成功・失敗談も聴ける
- ・内容が具体的で、すぐに導入できるノウハウを収集できる
- ・センター運営にかける熱意に共感できる