

【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	15,800円	6,400円	3,700円
	後援団体加盟企業	18,900円	6,600円	
	一般	21,000円	7,400円	
当日券		—	10,500円	—

※1日券は、同日開催の3コマ分の受講証を送りますので、3セッション別々の方が受講することもできます。

【特典1】 2月7日（金）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7日（金）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20日・21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

(<https://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：2020年2月13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。

【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) 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20日 1日券	枚	●2月21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21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してください。			

※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2020

## お客様との絆を育むコンタクトセンター ～人にしかできないこと、AIだからできること～

これまでもコンタクトセンターは、お客様との絆づくりを担ってきました。今、AIが人を支えることで、お客様と深く広くコミュニケーションを図ることが可能になりつつあります。

CCAJコンタクトセンター・セミナー2020では「お客様との絆を育むコンタクトセンター～人にしかできないこと、AIだからできること～」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2020」へのご参加を心よりお待ちしております。

【日程】-----

1日目：2020年2月20日（木） 10:30～16:15（セミナー）

2日目：2020年2月21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・予定）公益社団法人 日本マーケティング協会 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

# 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：<https://ccaj.or.jp>

(1日目) 2020年2月20日(木)

**CCAJ セッション① 『みんながハッピーになる対応品質を考える  
～品質改善の正解は一つではない～』**

スピーカー	(株)QVCジャパン カスタマーサービス&エクスペリエンス トレーニング&クオリティ マネージャ 鳥井 宏和氏 (株)WOWOWコミュニケーションズ 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー 北野 吉彦氏
モデレーター	(株)NTTネクシア サービス統括本部 事業企画部門 主査 水森 敬子氏
10:30 ～ 12:00	品質と言えば、何をイメージされますか？何をもちて品質が良いと言えるのでしょうか。 それはお客様のニーズや利用シーン、企業活動の目的によっても異なるため一括りで捉えられないものであり、正解は一つではありません。 本セッションでは、問合せ内容や業種によってお客様がコンタクトセンターに求めることは異なるという点に着目し、『お待たせしないセンター』『コンシェルジュ的役割』『セールス機能を担うセンター』等、いくつかの事例や取り組みをご紹介しながら、お客様の満足感に繋がる改善の方向性や構築の仕方、コンタクトセンターのあるべき姿を考えていきたいと思えます。

**CCAJ セッション② 『チャットサポートによって起こる、顧客対応の変革  
～何故、今、チャットサポートなのか～』**

スピーカー	アスクル(株) カスタマーサービス&エンゲージメント LOHACOエンゲージメント 山田 和樹氏 (株)東京スター銀行 チャネル統括本部 コミュニケーションセンター センター長 宮田 隆弘氏
モデレーター	アルファコム(株) 執行役員 垣内 隆志氏
13:00 ～ 14:30	近年、チャットやLINEを活用したカスタマーサポートを提供する企業が急激に増加しております。 ・ 何故チャットサポートが必要なのか ・ チャット開始にあたって苦労した点や導入時のポイントは何か ・ 開始後のお客様の反応、オペレーターからの反応はどうだったか ・ 初期業務改善のポイントはどのあたりか といった事項について、実際にチャットをカスタマーサポートに活用されている2社の担当者とパネルディスカッション形式でお話を伺います。

**CCAJ セッション③ 『CX向上のためのポイント～オペレーションからCXを考える～』**

スピーカー	(株)生活総合サービス カスタマーサービス部 リーダー 奥条 達也氏 チューリッヒ生命 CRM部 カスタマーケアセンター長 三浦 俊一氏
モデレーター	りらいあコミュニケーションズ(株) 金融本部 戦略企画部 課長代理 畑 加奈子氏
14:45 ～ 16:15	大企業・中小企業問わず、市場のコモディティ化に対する差別化戦略が求められる現代において、CX(カスタマーエクスペリエンス)で得られる「リピーターの獲得」「ロイヤリティの向上」はコンタクトセンターの大きなミッションの一つではないでしょうか。 本セッションでは、CXを測る指標として有効とされているNPS(ネットプロモータースコア)をオペレーションにどのようにとりいれたか、また、スタッフの自主性と非定型のオペレーションから自社へのロイヤリティの向上施策について、スピーカー各社の取り組みを交えて考えます。顧客接点における具体的なCX事例についてもご紹介いたします。

(2日目) 2020年2月21日(金)

**CCAJ セッション④ 『採用がスムーズになる時代はもう来ない、  
離職を減らした実践事例をご紹介します』**

スピーカー	CENTRIC(株) 感情解析研究室 副室長 久保田 啓介氏 大和ライフネクスト(株) コールセンター営業部 部長 小峰 久芳氏
モデレーター	オー・エイ・エス(株) ソリューション本部 アドバイザー/シニアエキスパート 佐藤 光章氏 ※2月よりギグワークスクロスアイティ(株)に社名変更
10:30 ～ 12:00	企業にとっては採用難が続いているばかりか、「採用がスムーズになる時代はもう来ない」とまで言われています。 採用難の時代だからこそ、優秀な人材やリーダーを育成し、そして定着してもらう必要があります。 離職の多いセンターでは、採用コスト増、品質・生産性の低下も発生するので離職対策は必須の時代です。すでに多くの企業やセンターにおいて、様々な取り組みを行っていると思いますが、なかなか改善できていない、どのように取り組んで良いかわからないといった事も多いのではないのでしょうか。 本セッションでは、社員やテレコミュニケーターがイキイキと働けるように取り組んだ実践事例を皆様と共有します。自社での取り組みにご活用いただければと思います。

**CCAJ セッション⑤ 『チャット導入で効果を出すには？  
AI x 人のハイブリッド対応が生む可能性』**

スピーカー	アニコム損害保険(株) 経営企画部 部長 小川 篤志氏 (株)エーアイスクエア 営業部 部長 岩崎 圭介氏
モデレーター	モビルス(株) 代表取締役社長 石井 智宏氏
13:00 ～ 14:30	コンタクトセンターにおける採用難や働き方改革によって、チャット導入が進んでいます。 一方で「とりあえずボット」「とりあえずAI」と安易に導入された結果、回答精度や業務効率化に満足な結果が得られないという事態に直面する企業も出てきました。 本セッションでは、有人才オペレーションの組み合わせと業務プロセス設計の工夫によって導入効果を得た事例や、逆にAIを開発する企業としてAI中心にプロセスを構築する上で気をつけるべき点など、ユーザー企業・システム開発・AI開発と、異なる立場からチャットサポートに関わる3社が登場し、導入効果を出すにはどうすれば良いのかを事例を交えながらディスカッションしていきます。

**CCAJ セッション⑥ 『新人離職防止・CS/NPS向上の秘策？～社内認定制度の構築』**

スピーカー	(株)アサイアン カスタマーケア クオリティマネジメント シニアマネージャ 松森 紀子氏 (株)ジュピターテレコム カスタマーセンター統括部 浦和カスタマーセンター スーパーバイザー 渡辺 育男氏
モデレーター	(株)CCカレッジ 代表取締役 河合 晴代氏
14:45 ～ 16:15	「新人テレコミュニケーターの離職はどうしたら止められるのか?」、「NPS(ネットプロモータースコア)を上げるにはどのようにテレコミュニケーターを育成すれば良いのか?」などと悩んでいませんか? 表彰制度やイベントの開催など外発的な動機付けの次、内発的な動機付けは一体どうしたらよいのでしょうか? 本セッションではコンタクトセンターでは裏方と見られがちなトレーナーと品質担当者(QA)にスポットライトをあて、社内認定制度を立ち上げた2社に登壇いただき、継続的な人材育成が可能な仕組みをご紹介します。今コンタクトセンターに本当に必要な施策を考えます。

**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。