

【料金（税込）】-----

	2日券 (セッション①②③④⑤)	2月24日券 (セッション①②③)	2月25日券 (セッション④⑤)	1セッション
CCAJ 会員	16,000円	12,000円	8,000円	5,000円
後援団体会員	17,000円	14,000円	10,000円	5,500円
上記以外(一般)	18,000円	15,000円	11,000円	6,000円

【お申込方法】-----

①ホームページからのお申込

(<https://forms.gle/Fww9JkBm78BcF9bz5>)

②メールによるお申し込み(受講申込書に必要事項記入)

(https://ccaj.or.jp/event/doc/ccs2021_form.docx)

※申し込み用紙(Word ファイル)をダウンロードして、メールにてお申し込みください。

※申込期限 : 2021年2月17日(水)

e-mail : office@ccaj.or.jp

【ご注意】-----

- 必ず受講者単位でお申し込みください。1回のお申込みで同じセッションを複数お申し込みすることはできません。
- お申込後のキャンセルはお受けいたしかねます。
- 2月22日(月)に、セミナーURLを受講者のメールアドレスにお送りします。
- お申込確認後、CCAJ 事務局よりご請求書をお送りいたします。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。
- 今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

【申込書】-----

貴社名 :	
所属・役職	受講者名
所在地	〒
TEL :	E-mail :
加盟	<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
団体	<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 申込 ※ <input type="checkbox"/> にチェックをつけてください。	
<input type="checkbox"/> 2日間券 (セッション①・②・③・④・⑤)	
<input type="checkbox"/> 2月24日券 (セッション①・②・③)	
<input type="checkbox"/> 2月25日券 (セッション④・⑤)	
<input type="checkbox"/> セッション①『目指すはES/EXに満ち溢れた、ウェルビーイングなセンター構築』	
<input type="checkbox"/> セッション②『現場事例から考える、顧客体験をより高めるオペレーションのヒント』	
<input type="checkbox"/> セッション③『実践企業から学ぶ、在宅コールセンターの構築と運営のポイントとは』	
<input type="checkbox"/> セッション④『ニューノーマル時代の働き方改革～在宅勤務～』	
<input type="checkbox"/> セッション⑤『もう戻らない！コロナ禍によって変化した、2021年に求められる「デジタルシフト対応」とは？』	
◎事前質問欄 ※受講される「CCAJセッション①～⑤」を指定し、質問内容をできるだけ具体的に記入ください。	
◎ご請求先	
<input type="checkbox"/> 受講者と同じ	
※受講者と異なる場合※	
所属・役職	担当者名
送付先	〒
TEL :	E-mail :

※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) Mail : office@ccaj.or.jp (お問合せ) 電話 : 03-5289-8891

CCAJコンタクトセンター・セミナー2021

withコロナ時代におけるコンタクトセンターのあるべき姿を考える

コロナ禍においてコンタクトセンターは、「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」が求められています。

コンタクトセンターは、非対面によるコミュニケーション手段として存在感が高まり、企業と生活者をつなぐ社会の重要な生活インフラと認識された今、コンタクトセンターに関わる全事業者・従業員が生活者に支持される運営を目指し取り組んでいます。

CCAJコンタクトセンター・セミナー2021では「withコロナ時代におけるコンタクトセンターのあるべき姿を考える」を共通テーマに、コンタクトセンターで関心の高い「モチベーション・ES/EXの向上」、「CS/CXの向上」、「在宅勤務」、「デジタルシフト対応」の4つの課題に焦点を当て、運営に基づいた取組事例をオンラインでお届けいたします。

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2021」へのご参加を心よりお待ちしております。

【日程】-----

1日目 : 2021年2月24日(水) 10:00~17:00

2日目 : 2021年2月25日(木) 10:00~15:00

【開催形式】-----

Web会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式

(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) 2021年2月24日(水)

CCAJ セッション① 『目指すは ES/EX に満ち溢れた、ウェルビーイングなセンター構築
～コロナをはじめとする環境変化にどう立ち向かうか?～』

スピーカー 富士通コミュニケーションサービス(株) エグゼクティブ・アドバイザー 乙黒 淳氏
SMBC コンシューマーファイナンス(株) 保証センター(東京) センター長 森 伸行氏
モデレーター (株)プロシード 代表取締役社長 根本 直樹氏

10:00 ~ 11:30
2020年のコロナ禍によって、私たちの生活環境は大きく変化しました。コールセンター業界でもその影響は大きく「在宅勤務」「営業時間短縮」など生活基盤へも影響を及ぼしています。各センターの ES/EX 向上は、コロナ禍前の採用難時代から様々な取り組みが行われていますが、新たな局面を迎えたといえるでしょう。働きかた・働きがいのある職場として進化していくためには何が重要か、近年注目を浴びているウェルビーイングの要素も交えながら、各社の事例紹介やディスカッションを行います。

(2日目) 2021年2月25日(木)

CCAJ セッション④ 『ニューノーマル時代の働き方改革～在宅勤務～』

スピーカー (株)TMJ 事業統括本部東日本拠点第1BU1C センターマネージャー 宮川 雄太氏
チューリッヒ生命 CRM部 部長兼カスタマーケアセンター長 三浦 俊一氏
モデレーター アマゾン ウェブ サービス ジャパン(株) プロダクティビティ アプリケーションズ事業本部 羽富 健次氏

10:00 ~ 11:30
働き方の変革を突然求めた 2020 年。急激な広まりを見せるウィルス、身の回りの情報、緊急事態宣言という日本政府からのメッセージにより、私たちコンタクトセンター関係者は対応品質を下げずに、かつ、働く人々を守ることを求められました。このセッションでは施策の1つとなる「在宅勤務」にいち早く取り組んだ企業様と昨年を振り返り、インハウス運営の視点とアウトソーサーの視点から在宅勤務をどのように計画し、実現しているか、そして、アフターコロナ時代の働き方となる「ワーケーション」の実現に向けて必要なことなど、これからのコンタクトセンターのあるべき姿をご紹介します。

CCAJ セッション② 『現場事例から考える、顧客体験をより高めるオペレーションのヒント』

スピーカー (株)スクロール 360 フルフィルメント部 BPO 課 BPO 第1ユニット 鈴木 真弓氏
(株)ウフル Account Management アカウントエグゼクティブ 山田 真也氏
モデレーター りらいあコミュニケーションズ(株) マーケティング部 コミュニケーションデザインマネジャー 水野 崇氏

13:30 ~ 15:00
CX も CS も様々な解釈がなされ捉えどころがないながらも、コンタクトセンター業務では広く使われる用語となりました。企業は CX/CS 向上に向け、寄り添うべき顧客の背景や状況を捉え、その特性に合わせてオペレーションを継続的に改善しています。また、この取り組みを進める過程で、解決する課題に応じたクラウドシステムを組み合わせる事例が増えています。本セッションでは、顧客とオペレーション、オペレーションとツール・システムのそれぞれにある「ズレ」を起点とした取り組みで成果に繋がったスピーカーとのディスカッションを通じ、明日から真似でき実務で使えるヒントをお持ち帰りいただきたいと思ひます。

CCAJ セッション⑤ 『もう戻らない! コロナ禍によって変化した、
2021年に求められる「デジタルシフト対応」とは?』

スピーカー (株)KDDI エボルバ 企画本部コンサルティング部 部長 田村 敏紀氏
(株)オフト 代表取締役社長 川野 真吾氏
モデレーター (株)オウケイウェイヴ ソリューションビジネス本部 エキスパート 大矢 聡氏

13:30 ~ 15:00
生産性向上を目的に取り組んできたデジタルシフト対応も、コロナ禍によって大きく目的が変わりました。世の中がデジタル化していく中で、リスクをより少なく、エンドユーザの使い勝手を追求することが求められています。つまり、手段と目的を明確にした IT ソリューションの導入とその効果の最大化が求められています。情報漏洩対策を筆頭に「エンドユーザが安心してサービスを利用するために」見直していくポイントを、IT のプロフェッショナルをお迎えして、最新の事例と共に振り返りましょう。そして、コロナ禍の対応で導入が進む、最新のソリューションについてもご紹介します。

CCAJ セッション③ 『実践企業から学ぶ、在宅コールセンターの構築と運営のポイントとは』

スピーカー (株)生活総合サービス カスタマーサービス部 TA セクションリーダー 乾 誠史朗氏
フィデリティ証券(株) カスタマー・サービス部 部長 中村 剛氏
モデレーター アイビーシステム(株) 執行役員 永倉 俊幸氏

15:30 ~ 17:00
新型コロナウイルス感染拡大に伴い、顧客サービスを提供する職場の環境は大きく変化しました。特にコンタクトセンターは、顧客サービス維持と同時に、従業員の健康を守るという大きな課題に直面し、様々なサービス維持の施策や、感染防止策に取り組んできました。その中で「在宅コールセンター」は「顧客サービス維持」と「脱・3 密」の両立できる切り札として、検討・導入が大きく進んでいます。このセッションでは、在宅コールセンター設置に積極的に取り組み、運営を実践している 2 社から、その構築と運営のポイントを紹介します。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナーのポイント!」



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



コンタクトセンター全体のレベルアップのきっかけを探る!

コンタクトセンターにおける共通課題・最新事情に関して、センターの取組事例や解決方法を、現場の生の声を通して課題改善のヒントを得ることが出来る