

CCAJ コントクトセンター・セミナー2021【秋期開催】

これからのコンタクトセンター運用について考える ～モチベーション・ES/EX、品質向上、在宅コンタクトセンター～

CCAJ コントクトセンター・セミナー2021 秋期開催では「これからのコンタクトセンター運用について考える」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 向上」「対応品質の向上」「在宅コンタクトセンター」に焦点をあてた CCAJ セッションをオンライン形式でお届けいたします。

現場の生の声を通して各社の最新事情や課題を知り、取組事例を共有することで、貴社の課題解決のヒントを得ると共に、コンタクトセンター全体のレベルアップのきっかけにさせていただければ幸いです。「CCAJ コントクトセンター・セミナー2021 秋期開催」へのご参加を心よりお待ちしております。

【日程】

2021年10月28日(木) 10:00～17:00

※後日視聴(オンデマンド配信期間)：2021年11月4日(木)～18日(木)

【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>

【料金(税込)】

	当日視聴 1日券(※1)	当日視聴 1セッション(※1)	後日視聴 1セッション(※2)
CCAJ 会員	12,000円	5,000円	4,000円
後援団体会員	14,000円	5,500円	4,500円
上記以外(一般)	15,000円	6,000円	5,000円

(※1)当日視聴(1日券・1セッション)は、それぞれ+1,000円で後日視聴(オンデマンド配信)も可能となります。

(※2)後日視聴は期間限定(11月4日～18日)で、セッション資料提供および質疑応答はございません。

【お申込方法】

①ホームページからのお申込

(<https://forms.gle/37A3Ug45tuqZsgnw9>)

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/ccs2021autumn_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10月21日(木)

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。
- 当日視聴の方には10月25日(月)に、セミナーURLセッション資料を受講者のメールアドレスにお送りします。後日視聴の方には11月4日(木)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 ※□にチェックをつけてください。			
1日券 (セッション①・②・③)	<input type="checkbox"/> 当日視聴のみ <input type="checkbox"/> 当日視聴(後日視聴あり +1,000円 ※3セッション分視聴可)		
セッション①	<input type="checkbox"/> 当日視聴のみ <input type="checkbox"/> 当日視聴(後日視聴あり +1,000円) <input type="checkbox"/> 後日視聴のみ		
セッション②	<input type="checkbox"/> 当日視聴のみ <input type="checkbox"/> 当日視聴(後日視聴あり +1,000円) <input type="checkbox"/> 後日視聴のみ		
セッション③	<input type="checkbox"/> 当日視聴のみ <input type="checkbox"/> 当日視聴(後日視聴あり +1,000円) <input type="checkbox"/> 後日視聴のみ		
◎事前質問欄 ※受講される「CCAJセッション①～③」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。			
◎ご請求先			
<input type="checkbox"/> 受講者と同じ ※受講者と異なる場合は以下にご記入ください。			
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セッション① 『ニューノーマル時代に求められる2つの鍵とリーダーシップ ～新時代のヒューマンマネジメント～』		【スピーカー】	【スピーカー】	【モデレーター】
10:00 ～ 11:30	<p>生活環境の変化はサービスを受けるお客様にとっては勿論、提供する企業のマネジメントにも影響を及ぼし続けています。特に「コミュニケーション」においてはリモートやオンラインの活用など今までに経験した事のない変化に対応するための工夫やノウハウが求められています。</p> <p>そして何よりも最前線でマネジメントを行うリーダーにも進化と変化が必要です。最高のサービスを提供し、スタッフが安心してイキイキと働ける職場にするために鍵となるポイントや新しい形のリーダーシップについて各社の事例を交えながらお伝えします。新時代のリーダーに求められることは...? その答えに迫ります!</p>	 <p>チュールッピ生命保険(株) CRM部/部長 兼 カスタマーケアセンター長</p> <p>三浦 俊一 氏</p> <p>外資系生命保険会社でコールセンターの立ち上げ、センター移転、およびセンター運営等を幅広く経験した後、2012年にチュールッピ生命に入社。現在は部長兼カスタマーケアセンター長として、センター全体の管理を行うとともに、働きやすい環境の整備、および社員の主体的な活動の促進等に努めている。</p>	 <p>(株)TMJ 経営戦略統括部 人事戦略部 部長</p> <p>山本 直樹 氏</p> <p>2003年TMJ入社。センター業務にて立上、運営を担当後、部長職を経て、2017年に人事部門へ異動。現在は経営戦略部門で、要員計画策定、組織機能設計、人事制度改定、人材開発などの人事戦略分野を担当。風土醸成、人材開発の一環として、コーチングとlon10の推進を実践している。</p>	 <p>(株)プロシード コンサルティング部 チームキャプテン</p> <p>野村 昇平 氏</p> <p>大手アウトソーシング事業会社に派遣社員として入社後、社員登用。OP、SV、MGR業務経験。大手企業の改革PJに外部有識者として参画する等マネジメント改善経験多数。2020年プロシード入社。現場経験を活かしたコンサルティングを行っている。目標は「働きたい職業ベスト10」にすること。</p>
<p>POINT! 2つの鍵(コミュニケーションスキル・モチベーションマネジメントスキル)、企業・組織から求められるリーダー像など</p>		<p>【スピーカー】</p> <p>あいおいニッセイ同和損害保険(株) コンタクトセンター事業部 東京カスタマーセンター アシスタントマネージャー</p>  <p>増田 順子 氏</p> <p>音楽大学を卒業後、ピアノ講師を経て、2006年あいおいニッセイ同和損害保険に入社。コミュニケーター業務を経て、SV業務を8年間経験し、2021年度よりマネージャー業務を担当。長年のSVで得た知識と培った経験を活かし、デスクの効率的・効果的運営やコミュニケーター・SVの育成に注力している。</p>	<p>【スピーカー】</p> <p>(株)WOWOWコミュニケーションズ 営業部WOWCOMCollege 主査</p>  <p>下 幸代 氏</p> <p>2003年に(株)WOWOWコミュニケーションズにCMとして入社後、SV、TR(研修担当)、営業等を経て、2015年より現職。現在は品質管理・人材育成の専門部門で、受託企業様の対応品質の維持・向上における問題解決支援(対応品質コンサルティング)を担当している。</p>	<p>【モデレーター】</p> <p>ウィズユー 代表</p>  <p>長掛 文子 氏</p> <p>アウトソーサー勤務・HDI-Japanの役員を経て2020年に独立。センターのマネジメントや監査、品質改善、人材育成、カウンセリングなどに携わった経験から、ウィズユーは「(あなたとともに)寄り添うコンサルティング」をモットーに、品質改善やスタッフの教育、ロイヤルカスタマーケアなどの支援に取り組んでいる。</p>
13:00 ～ 14:30	<p>どのコンタクトセンターでも対応品質向上に関する取り組みを実施していると思いますが、2020年からのコロナ禍により、その方法は大きく変わったところも多いのではないのでしょうか。</p> <p>在宅ワークが推奨され、社内でのコミュニケーションも”対面”を避けなければならない状況が続いています。とはいえ、お客さま満足度を追求するためには、対応品質向上施策を講じないわけにはいきません。</p> <p>このセッションでは、コロナに負けない①評価者の育成・必要なスキル ②モニタリング評価項目 ③コミュニケーターへのフィードバックについていろんな角度からご紹介いたします。</p>	<p>【スピーカー】</p> <p>エヌ・ティ・ティ・コム チェオ(株)</p>  <p>システム&スタッフ マネジメント部長 兼 経営企画部長</p> <p>飯田 直樹 氏</p> <p>1988年NTT入社。NTTコミュニケーションズ、日本電信電話(持株)を経て、2016年NTTコムチェオにて現職。システム構築運用、在宅スタッフ管理の責任者としてコンタクトセンター業務の運用をサポート、また経営企画の責任者としてビジネス全体を統括。</p>	<p>【スピーカー】</p> <p>ビーウィズ(株)</p>  <p>オペレーション本部 西日本事業部 エンターテインメント ユニット・アシエイト マネージャー</p> <p>清水 賢一 氏</p> <p>2007年、ビーウィズ(株)入社。約200席のゲーム関連メーカーのコールセンターでSVとして活躍。5年後にはセンター長に抜擢され、業務効率化、品質向上施策、数値管理等、幅広くマネジメントを行う。2021年6月より現職。キャラクタービジネス、コロナ関連窓口などコールセンター業務を統括している。</p>	<p>【モデレーター】</p> <p>(株)日本率協会コンサルティング CX・EXデザインセンター チーフ・コンサルタント</p>  <p>皆越 由紀 氏</p> <p>SI企業のS.E.を経て、経営コンサルタントとして20年近く企業のサービス開発や業務・マネジメント改革を支援している。コンタクトセンターでは新規～再構築の経験を有す。育成・第三者評価の他、SLや業務・マネジメント再設計、他組織間連携・顧客接点機能最適化、必要要員数算定や評価制度設計など幅広く携わる。</p>
<p>POINT! 在宅・非在宅での役割・業務見直し、育成(研修・フォロー)、品質維持マネジメント、人材管理・レベル評価など</p>		<p>CCAJセッション③ 『実践企業から学ぶ、在宅コンタクトセンターの構築と運営のポイント ～オペレーション環境整備から運営マネジメント～』</p> <p>新型コロナウイルス感染が未だ安心できない中、コンタクトセンター業務は拡大・増大傾向にあります。従業員の健康を守るべく、働き方の一つとしても在宅ワーク形態を取る企業が増えてきました。</p> <p>本セッションでは、20年近く在宅型コールセンター事業を展開しているNTTコムチェオとコロナ感染拡大を機に在宅型と出社型のハイブリッドセンターで運営を行なっているビーウィズから、それぞれ在宅運営の実態をご紹介します。また、両社の経験をふまえ、オペレーション環境やSV・マネジメント層も含む在宅化に向けて準備すべきこと、育成・フォローやマインドケア、運営マネジメントのポイントを探ります。</p>		