

CCAJ コントクトセンター・セミナー2022【春期開催】

これからのコンタクトセンター運用について考える ～品質の向上・デジタルシフト・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2022 春開催では「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「応対品質の向上」、「デジタルシフト」、「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のレベルアップに繋がっ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2022 春期開催」へのご参加を心よりお待ちしております。

【日程】

2022年3月24日(木) 10:00～17:00

※後日視聴(オンデマンド配信期間)：2022年4月1日(金)～28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(4月1日～28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/XL3Y1pa6vmmjuBy38>)

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/ccs2022spring_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。

e-mail：office@ccaj.or.jp

※申込期限：2022年3月17日(木)

【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3月22日(火)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4月1日(金)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 『電話対応品質の向上への取り組み』		【スピーカー】  ウィズ・プランナーズ(株) BPO事業部 オペレーションサービス課 チーフマネージャー 安里 智美 氏 2011年、ウィズ・プランナーズ株式会社に入社し、コミュニケーター、SVを経て、現在マネージャーとして従事。数多くのマネジメント携わった経験を活かし、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関する。また、数値管理、品質管理、フィードバックの手法など個々に合わせた指導方法を担当している。	【スピーカー】  JPツーウェイコンタクト(株) JCB福岡コンタクトセンター JCB企画課 係長 田中 圭太 氏 携帯電話の代理店販売会社勤務を経て、2010年にJCB福岡コンタクトセンターの立ち上げメンバーとして、JPツーウェイコンタクト(株)へ入社。センターのチーフ・SV・デスク長を担当した後、2020年度より現職。現在は主にセンターの対応品質向上に向けた業務を担当している。	【モデレーター】  アイビーシステム(株) 執行役員 永倉 俊幸 氏 大手テレマーケティング会社、外資系生命保険会社勤務を経て、2016年より現職。営業部門責任者ならびに新規ビジネス開発に従事。コールセンターおよびバックオフィスにおける業務改革・業務改善の実績多数。	
10:00 ~ 11:30	コールセンターは、電話対応を通じて顧客からの信頼を得る重要な機会を担う部門であり、顧客にとっては企業を評価する重要な接触ポイントです。電話対応の品質に対する考え方や取り組み次第で、企業はその企業価値を高めることも、逆に下げることがあります。 本セッションでは、日ごろセンターの現場で電話対応品質の向上に携わっているお二人から、電話対応品質に対する企業の考え方や対応品質向上への取り組み事例等をご紹介いただくとともに、どのように対応品質の向上の必要性を社内外へアピールし、影響を与えているのか、事例を交えてお話しいただきます。 ◎オペレーターへの離職防止を進めつつ対応品質向上を実行できた施策などの取り組みは？ ◎対応品質の向上によって、顧客や企業から評価されたことは？ など	【スピーカー】 (株)ニッセン  法務・リスク統括部 お客様相談室 室長 能勢 智晴 氏 1995年(株)ニッセン入社。コールセンターで7年間SVとして勤務。オペレーター200名強コントロール。2002年メールセンターセンター長として13年間勤務。体制改革・大連BPO実施。2015年カスタマーサービス部長。7センター統括管理。ターンアラウンドにより4センター閉鎖実施。2017年より現職。	【スピーカー】 りらいあコミュニケーションズ(株)  BPOサービス本部 ビジネスソリューション事業部 第四サービス室 室長 澤山 豊 氏 システム会社SEを経て、2009年入社。情報システム部門に10年在籍、2019年より現所属にてバックオフィス業務の自動化、デジタルシフトを担当。2021年より現職。現在は、自動化・デジタルシフト推進担当とオペレーション現場の責任者を兼務。	【モデレーター】 ベリントシステムズジャパン(株)  エバンジェリスト/プリセールス 森脇 健 氏 音声ソリューションを手掛けて20年。2003年にアドバンス・メディア社にてCTIソリューションを立ち上げ、リアルタイムFAQポップアップや通話録音文字化〜テキストマイニングの流れを商用化。その後、苦情抽出、メガバンクのバーチャルアシスタント、チャットシステム、アフトバンドの音声認識テキスト分析等幅広く手掛ける。	
CCAJ セッション② 『デジタルシフトのチカラ』 ~どの様にデジタルシフトし、コストを45%削減・生産性を30%アップしたのか?~		避けては通れぬデジタルシフト。各社 DX の名の元にデジタル化を推進されていると存じます。紙がパソコンに変わった様に、“管理方法”のデジタル化は進みました。しかし DX の本懐は、“人と業務とテクノロジー”を活用し、労働集約型業務から脱却しながら、多様化する顧客の価値観に答え続けて行くことです。 今回は対顧客のフロントオフィス、コストセンターと呼ばれるバックオフィスの両面からデジタルシフト事例を学びます。業務の70%をデジタルシフト、コストを45%削減したニッセン様の事例、OCR+RPAで生産性30%アップした、りらいあコミュニケーションズ様の取り組みは必見です！ AI OCRによる効果、音声認識 & 音声合成による品質向上の取組、ヒト×自動化による業務プロセスの効率化を実現 など	【スピーカー】 (株)AHGS  代表取締役 早川 諒 氏 2006年、(株)光通信に入社し管轄200名のコールセンター長を経験。2011年に同社子会社の代表取締役として就任。2014年に独立して(株)AHGSを創業。現在は会社経営をしながらセブ島、沖縄、香取島、東京、そして在宅勤務メンバーで合計約250席の、各コールセンター運営、品質管理、人材育成、マネジメントを指揮している。	【スピーカー】 (株)ファンケル  カスタマーサービス本部 お客様視点推進事務局 熊谷 洋介 氏 1997年に株式会社ファンケルに新卒として入社し、通信販売 関連部門で通販 fulfillment、電話対応、販売管理、需給計画 等を担当。2010年から人事部門で11年間の勤務を経て、2022年より現職。現在はお客様視点を社内に推進する責任者として、お客様の声を関連部門に確実にフィードバックすることを担当している。	【モデレーター】 ギグワークスクロスアイティ(株) (ギグワークスグループ)  ICTソリューション営業統括 アドバイザー/ シニアエキスパート 佐藤 光章 氏 1986年、ソフトウェア開発会社(現ギグワークスクロスアイティ株式会社)に入社。電話とコンピュータをつなぐCTIシステムの技術開発や製品開発を経験した後、コールセンター構築プロジェクト等に多数参加。現在はCCAJ日本コールセンター協会の人材育成委員会、情報調査委員会で活動すると共に、「働く人の元気」をテーマにアドバイザーとして活動している。
CCAJ セッション③ 『実践企業に聞く！コールセンターの在宅化をどのように実現したのか？』		働き方の多様化が加速する昨今、コールセンターでもテレワーク(在宅勤務)が注目され、コールセンター業務の在宅化を検討する企業は非常に多くなりましたが、いくつかの課題に直面し「なかなか在宅化が進まない」「在宅化に移行できない」「在宅化はあきらめた」企業が多いのも実情です。 このセッションでは、コールセンターの在宅化に積極的に取り組み、現在も在宅勤務での運営を実践しているファンケル、AHGS の2社から“在宅化に至るまでの具体的な取り組み”とコールセンターの在宅化を実践する上でのポイントをご紹介します。 在宅コールセンター実現のステップ 在宅コールセンターの運営におけるポイント など	2006年、(株)光通信に入社し管轄200名のコールセンター長を経験。2011年に同社子会社の代表取締役として就任。2014年に独立して(株)AHGSを創業。現在は会社経営をしながらセブ島、沖縄、香取島、東京、そして在宅勤務メンバーで合計約250席の、各コールセンター運営、品質管理、人材育成、マネジメントを指揮している。	1997年に株式会社ファンケルに新卒として入社し、通信販売 関連部門で通販 fulfillment、電話対応、販売管理、需給計画 等を担当。2010年から人事部門で11年間の勤務を経て、2022年より現職。現在はお客様視点を社内に推進する責任者として、お客様の声を関連部門に確実にフィードバックすることを担当している。	1986年、ソフトウェア開発会社(現ギグワークスクロスアイティ株式会社)に入社。電話とコンピュータをつなぐCTIシステムの技術開発や製品開発を経験した後、コールセンター構築プロジェクト等に多数参加。現在はCCAJ日本コールセンター協会の人材育成委員会、情報調査委員会で活動すると共に、「働く人の元気」をテーマにアドバイザーとして活動している。