

【料金（税込）】-----

	1日券		1セッション		
	来場	オンライン	来場	オンライン	後日視聴
CCAJ 会員	15,800 円	12,000 円	6,400 円	5,000 円	4,000 円
後援団体会員	18,900 円	14,000 円	6,600 円	5,500 円	4,500 円
上記以外(一般)	21,000 円	15,000 円	7,400 円	6,000 円	5,500 円
特典 (質疑応答)	○ (口頭)	○ (チャット)	○ (口頭)	○ (チャット)	
特典 (レジュメ)	データ&配布	データ	データ&配布	データ	データ
特典 (後日視聴)	無料	有料 (+1,000 円)	無料	有料 (+1,000 円)	
特典 (懇親会)	1名招待		有料		

【来場購入特典①】

2月2日(木)までに**来場の6セッション分ご購入毎に、1セッション分の招待券をプレゼント**します。

※1日券は3セッション換算

※招待券は事前登録制で、好きなセッションをお選びになれます。(来場・オンラインどちらでも可)

【来場購入特典②】

2月2日(木)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16日・17日いずれかは問いません。

・CCAJセッションの定員は各100名・懇親会の定員は50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://forms.gle/1oA9U7DheQiZGSuXA>)

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/ccs2023\\_form.docx](https://ccaj.or.jp/event/doc/ccs2023_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** : 2023年2月9日(木)

**e-mail** : [office@ccaj.or.jp](mailto: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。**
- 来場お申し込み者には、当日ご持参いただく「参加証」をお送りいたします。また、2023年2月14日(火)に、セミナーURLをオンライン参加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。

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー2023

## 多様化するコンタクトセンター運用とデジタル活用について考える

コロナ禍を契機として、コンタクトセンターの社会インフラとしての責務を果たし、社会・生活者からの「信頼」と「つながり」を強固にするため、コンタクトセンターのデジタルシフトや在宅勤務が加速し、コンタクトセンター事業に関わる全事業者・従業者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2023では「多様化するコンタクトセンター運用とデジタル活用について考える」をテーマに6つの課題に焦点を当て、各社における共通課題や最新事情に関して、最前線で活躍している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提供・共有いたします。課題改善のヒントを得ていただき、コンタクトセンター業界全体のレベルアップに繋がっていただければ幸いです。

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2023」へのご参加を心よりお待ちしております。

(参照 URL) [https://ccaj.or.jp/event/contact\\_20230216.html](https://ccaj.or.jp/event/contact_20230216.html)

【日程】-----

**1日目** : 2023年2月16日(木) 10:30~16:30(セミナー)

**2日目** : 2023年2月17日(金) 10:30~16:30(セミナー)

16:45~17:45(懇親会)

【開催形式】-----

ハイブリッド開催 (Web会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式&会場来場)

【会場】-----

グランパークカンファレンス(東京都港区芝浦3丁目4-1 田町グランパーク プラザ棟 3・4階)

(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) 2023年2月16日(木)

CCAJ セッション① 『「幸福感のあるコールセンター」への取り組み  
～ポジティブメンタルヘルスとワークエンゲージメントをヒントに～』

スピーカー	関西福祉科学大学 名誉教授 山田 富美雄 氏 楽天モバイルカスタマーサービス㈱ オペレーション本部 スタッフエンゲージメント部 部長 吉田 久美子 氏
モデレーター	アクティブワークケア開発センター 代表 テレマーケティングコンサルタント 柴山 順子 氏
10:30 ~ 12:00	働き方や仕事の仕方が変わっても、コールセンターがストレス度合いの高い仕事であることは変わりません。コールセンターストレスの話題はいつも暗く重くなりがちです。コールセンターの従業員の「幸福感」の視点から、ストレスマネジメント、ES/EX を見直すことで新しい発見があるかもしれません。 このセッションでは、ストレスマネジメントの専門家から「コールセンターにおけるポジティブメンタルヘルス」についての考え方を紹介いただくとともに、従業員エンゲージメントの専門部署を立ち上げた担当者の離職率激減の取り組みを実例を交えてお話しいただきます。あなたのコールセンターの幸福度を高めるヒントを見つけてください！

CCAJ セッション② 『現場担当者が語るカスタマーサポートにおける経営貢献の事例』

スピーカー	Sansan(株) カスタマーサクセス部 Technical Support シニアマネジャー 野口 ゆふ 氏 (株)FABRIC TOKYO CS チーム 佐々木 智子 氏
モデレーター	(株)Zendesk 法人営業本部 統括部長 長谷川 裕昭 氏
13:00 ~ 14:30	コンタクトセンターやカスタマーサポートはお客様と多く接する部門であり、最も多くお客様の声を集めることができる部門でもあります。 本セッションでは Sansan 株式会社様と株式会社 FABRIC TOKYO 様がお客様の声(VOC)をどのようにビジネスに反映しているか、データの可視化から他部門との連携方法、取り組みの中で経験した苦労と成果などを時間の許す限りお話しいたします。 経営に貢献するコンタクトセンター/カスタマーサポート部門作りに興味がある企業様にとってヒントになる情報をお届けします！

CCAJ セッション③ 『「損得軸より役立ち軸」  
～お客様が喜ぶ新しいコミュニケーション設計と指標とは？～』

スピーカー	情報工房(株) 参事 橋本 歩 氏 (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
モデレーター	アルファコム(株) 事業開発部 部長 垣内 隆志 氏
15:00 ~ 16:30	◇驚異のお客さまからのコミュニケーション率(返信率)を実現！ ◇実際にお客さまとどのようなやりとりをし、修正、再度トライを繰り返してみえてきたことは…？ 時代が代わり、新しいお客さまと企業とのコミュニケーション構築が求められる中、今まで以上に「ファン」をつくるのが重要視されてきています。 「コミュニケーションの研究/開発」を共に考え、協働するチームが新しいコミュニケーション設計と指標の大切さと共に現場の生の声、経験談をお届けいたします。

(2日目) 2023年2月17日(金)

CCAJ セッション④ 『 欠かせないのは3つのキーワード！  
実例から紐解くお客さま満足とHAPPYを叶えるヒトの力 』


スピーカー	ティーライフ(株) コミュニケーション部サービス推進課・主任 石野 未希 氏 パーソルワークスデザイン(株) サービスデザイン本部 サービス戦略部 サービスイノベーション課 山崎 秀 氏
モデレーター	(株)プロシード コンサルティング部・チームキャプテン 野村 昇平 氏
10:30 ~ 12:00	「あなたに問い合わせをして良かった」「お客さまのお役に立てて良かった」 お客さまとオペレーターの間でこの体験の共有ができた時、お客さまにとって真のHAPPYがうまれます。 本セッションではこの実現に向けて①教育②ナレッジ③well-being の3つのキーワードを軸として応対品質向上に向けた実例とマネジメント手法を余すことなくお伝えします。 日々移行行くカスタマージャーニーの変化において“変わるもの”と“変わらないもの”とは何か。未来のカスタマーセンター像をイメージし、パネリストが熱く語る90分間は必聴間違いなしです！


CCAJ セッション⑤ 『 デジタルシフト2023 ～実践企業に聞く！  
ボイスボット(自動音声対話)の本格導入に向けた実例からの導入How to～ 』

スピーカー	(株)PKSHA Communication Conversational AI 統括本部 執行役員 池上 英俊 氏 りらいあコミュニケーションズ(株) DX企画部 オムニチャネル企画室 室長 古舘 良理 氏
モデレーター	ascraft 代表 AI コンサルタント 熊谷 彰斉 氏
13:00 ~ 14:30	2019年頃から導入企業が増えてきたボイスボット。つながるコンタクトセンターの実現、また、お客様のセルフサービス化要望に応えるため、各社、今後のコンタクトセンターDXの中心となる取り組みとして音声対話のデジタル化を推進されていると存じます。 本セッションでは、りらいあコミュニケーションズ、PKSHA Communication の2社から実例をもとに、ボイスボットの効果的な導入方法や失敗談などから得た教訓を踏まえたすぐに役立つボイスボットの導入ノウハウをお伝えします！また、単なるボイスボットの自動応対導入だけに留まらず、ボイスボットによる自動業務処理を完結する方法を事例を交えてわかりやすくお伝えします！

CCAJ セッション⑥ 『在宅コンタクトセンターの現在地と展望(ビジョン)  
～センター分散化の先進企業が語る、運営上のポイントと海外動向～』

スピーカー	Teleperformance Japan(株) VP Business Operation 吉森 竜矢 氏 トランスコスモス(株) デジタルカスタマーコミュニケーション総括オペレーション改革本部 在宅推進部 部長 井手 洋介 氏
モデレーター	バーチャレクス・コンサルティング(株) 執行役員/クライアントパートナーリング部長 江本 研 氏
15:00 ~ 16:30	リモートワークなどの働き方多様化に伴い、急速に普及してきたコンタクトセンターの在宅化。実際の運営を改めてみると、想定以上の効果や恩恵があったケースもあれば、運営上の弊害や課題から、結局もとの運営スタイルに戻すケースもあると聞いています。センターの分散運営や在宅コンタクトセンターはどこへ向かうのか。 本セッションでは、コンタクトセンターの「脱集中化」を目指してきた先進的な企業を迎え、現在の在宅コンタクトセンターの運営上のポイントや今後の方向性、そして最新運営スタイルや海外在宅化の動向など、幅広く語っていただきながらコンタクトセンターのありかたを皆様と考えていきたいと思います。

 **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：グランパークカンファレンス)**

16:45 ~ 17:45	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。
---------------	--