

【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】

1月25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】

1月25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8日・9日いずれかは問いません。

・**CCAJセッション・懇親会の来場定員は各50名**です。定員になり次第、締め切らせていただきます。

※オンライン参加の定員はございません。

・**懇親会のみ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/hm4aBroxLCViSJ2f6>)

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/ccs2024_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**：2024年1月25日(木)

e-mail : office@ccaj.or.jp

【ご注意】-----

1.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**することはできかねます。

2.お申込後のキャンセルはお受けいたしかねます。

3.来場申込者には、当日ご持参（提示）いただく「参加証」をお送りいたします。また、2024年2月6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。後日視聴者へは2024年3月1日（金）に視聴用URLをお送りいたします。

4.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。

5.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2024

人とAI・テクノロジーの融合

～新たなフェーズのコンタクトセンター運用～

昨今のテクノロジーの急速な進化や社会全体を通じた人材の最大限活用により、ビジネス・ライフスタイルもウィズコロナから新たなフェーズに移行しています。そうした変化に対応し、生活者の豊かな生活を実現するためニーズやトレンドを捉え、それを企業経営・事業活動に反映し業界の健全な発展と高品質な顧客サービスを実現していくことがコンタクトセンターに求められる役割です。

CCAJコンタクトセンター・セミナー2024では「人とAI・テクノロジーの融合～新たなフェーズのコンタクトセンター運用～」を共通テーマに、6つの課題（「対応品質の向上」、「CS/CX向上」、「チャット対応」、「センター長、MGの役割・スキル」、「働き方改革に関する取組」、「VOC活用」）に焦点をあてたセミナーをお届けいたします。本セミナーより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。

（参照URL） https://ccaj.or.jp/event/contact_20240208.html

【日程】-----

1日目：2024年2月8日(木) 10:30～16:30(セミナー)

2日目：2024年2月9日(金) 10:30～16:30(セミナー)

16:45～18:15(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】-----

アーバンネット神田カンファレンス(東京都千代田区内神田三丁目6番2号 アーバンネット神田ビル3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) 2024年2月8日(木)

CCAJ セッション① 『成長を支える対応品質向上の取り組み
～顧客・従業員・企業の成長を生み出す国内外最新事例～』

スピーカー 株式会社カパー・カスタマーリレーションズ CXデザイン部 部長代行 デジタル推進チーム 兼 品質保証チームマネージャー 山根 二郎 氏
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
モデレーター (株)Value of Life 代表取締役社長 数矢 英子 氏

10:30～ 顧客接点の多様化と共に対応品質向上の方法論も多様化しています。いまや画一的な方法論では顧客・従業員・企業の期待に応えることができません。
12:00 このセッションでは、継続的に顧客満足・従業員満足・企業目標を達成するための成長を支える対応品質の課題、課題改善のための最新取り組み事例をご紹介します。海外の様々な取り組み事例から日本市場へのヒント、国内の取り組み事例から品質向上の取り組みを支え大きな影響を与える業務効率化の取り組みなど、IT の視点・マネジメントの視点も含めてパネリストから具体的にお話いただきます。ぜひ皆さまの運営の参考にしてください。

CCAJ セッション② 『人とテクノロジーの融合で実現するCS/CXとは
～往年課題への取組事例紹介～』

スピーカー 東京ガスカスタマーサポート(株) コンシェルジュ化プロジェクトグループ マネージャー 濱野 仁志 氏
(株)LIXIL デジタル部門システム開発運用統括部 デジタルサポート部 主幹 小田 豊 氏
モデレーター AR アドバンステクノロジー(株) クラウドコンタクトセンターデザインユニット CX スペシャリスト 武居 正子 氏

13:00～ コンタクトセンターにおける課題は、長きに渡って変わりはなく多くのセンターや企業でも最近では生成 AI やチャット GPT など、テクノロジーも活用しつつ試行錯誤しているのではないのでしょうか。
14:30 本セッションでは、コンタクトセンターの課題に対し、①人での運用の工夫、②人とテクノロジーの融合、③テクノロジーの活用の3つのテーマで各社の取り組み事例を交えながら、ディスカッション形式で深掘りしてお話ししていきます。また、最新の生成 AI 活用方法についても、ご紹介いたします。ぜひ、皆さまのコンタクトセンター運用改善の気づきや発見の機会となりますと幸いです。

CCAJ セッション③ 『効果的なチャットオペレーション構築の方法とは？
～各業界実例に迫る成功のポイント～』

スピーカー 住信 SBI ネット銀行(株) 業務部 CS 企画グループ マネージャー 加藤 誠章 氏
ライフネット生命保険(株) 営業本部コンタクトセンター・センター管理Gグループリーダー 安城 実 氏
モデレーター モビルス(株) 代表取締役社長 石井 智宏 氏

15:00～ 「構築したチャットへの流入数が少ない」「オペレーターチャットの運用効率が上がらない」「チャットチームの立ち上げが困難」などチャット活用における課題をよく耳にします。
16:30 本セミナーではチャット運用課題の解決策を各業界のスピーカーの皆さまと議論して参ります。
例えば… 「チャットボットの役割特定やオペレーターとの役割分担」、「WEB や告知媒体での有効な導線確保の手法」、「オペレーターチャット対応効率化のための支援機能活用」など、効果的なチャットオペレーション構築に向けたヒントを「各社様のお取り組み実例」を交えて、参加者の皆さまにお持ち帰り頂く場になれば幸いです。

(2日目) 2024年2月9日(金)

CCAJ セッション④ 『AI時代のマネージャー(センター長)
デジタルスキルとエンパワーメントの戦略』

スピーカー アイテック阪急阪神(株) マルチメディア事業本部 第2営業部 カスタマーサービス課 主幹 山根 愛 氏
(一社)日本自動車連盟 総合案内サービス部 総合案内サービスセンター センターマネージャー 日比野 剛 氏
モデレーター (株)プロシード コンサルティング部 営業企画担当 シニアマネージャー 寶寄山 直樹 氏

10:30～ デジタル化が進展する2024年、マネージャー(センター長)として何が求められるのでしょうか？
12:00 このパネルディスカッションでは、リーダーシップ、テクノロジー理解、データ分析スキル等の新たなスキルセットや組織パフォーマンスを高めるエンパワーメントの重要性について探求します。また、現場からのリアルな体験談を交えつつ、これらのスキルがどのようにチームパフォーマンスと顧客満足度向上に貢献するかも議論します。最前線で活躍するマネージャー2名と共に、新時代のリーダーシップスタイルを見つけ出しましょう。

CCAJ セッション⑤ 『コンタクトセンターにおけるリモート・ワークの推進
～環境整備と人材・業務マネジメント～』


スピーカー 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 マルチサポートグループ アシスタントマネージャー 鈴木 靖幸 氏
(株)カスタマーリレーションテレマーケティング Chief operating officer 兼 Chief marketing officer 花川 有年 氏
モデレーター (株)日本能率協会コンサルティング 経営コンサルティング事業本部 営業・流通小売センター チーフ・コンサルタント 皆越 由紀 氏


13:00～ リモート・ワークは、様々な人材を活用するという観点から、働き方の一つとして着目されています。一方、業務遂行環境を確保し、各々が自律して継続的に業務に従事することも求められます。本セッションでは、実際にリモートを含むハイブリッドで業務を行っている企業を迎え、◎リモートとしてどのような業務を任せ、どのような環境で実施されているか。◎勤怠や稼働をどのように計画し、実態を把握・調整しているか。◎業務の質の担保や一人ひとりのマインド・モチベーションを維持いただくために、どのようなマネジメント・サポートをしているか。をお話ししながら、今後の運営のあり方を考えていきます。

CCAJ セッション⑥ 『デジタル時代のVOC活用
～ビジネス変革をもたらすAI技術と運用推進事例～』

スピーカー (株)リコー AI インテグレーションセンター システム企画室 副室長 安達 真一 氏
(株)レトリバ AI 事業本部 YOSHINA 事業部 部長 YOSHINA プロダクトオーナー 鷺坂 文野 氏
モデレーター (株)TMJ 事業推進本部 事業変革部 部長 北村 岳大 氏

15:00～ コンタクトセンターに限らず、VOC は昔からその重要性が謳われてきた、言わば「古くて新しい課題」です。その一方、実効性ある取組みと成果に繋げることは容易ではなく、多くの企業が試行錯誤を繰り返してきたテーマでもあります。生成 AI やテクノロジーが加速度的に進化する昨今にあって、改めてこの積年のテーマを真に考え直す良い機会なのではないのでしょうか？
16:30 このセッションでは、事業会社、テックソリューション企業、そしてアウトソーサーというそれぞれ異なる立場から、最新事例も踏まえながらこれからの VOC と次世代のカスタマーサポートのあり方について皆さんと一緒に考えていきます。

 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)

16:45～ 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。
18:15