

募集要項

■ご旅行期間：2024年1月21日(日)～1月25日(木) 3泊5日

■ご旅行代金：CCAJ会員：592,000円(大人お一人様)(1名1室利用)
一般(非会員)：642,000円(大人お一人様)(1名1室利用)

成田空港旅客サービス施設料(2,490円)、成田空港旅客保安サービス料(520円)、海外空港諸税等(11,480円)、
燃油サーチャージ(67,600円)の合計82,090円が別途必要になります。ご旅行代金と各種税等を足した分が総額となります。
※各種税等、燃油サーチャージは2023年10月1日現在の料金となり、金額が変更となる場合がありますのでご注意ください。

■利用ホテル：Holoday Inn Seattle Downtown - Lake Union

■添乗員：同行します

■日本発着時利用航空会社：日本航空(JL)(エコノミークラス)

■募集人員：20名様(最少催行人員:20名)

※ビジネスクラスをご希望の方はお問合せください。

■食事条件：朝3回、昼1回、夕1回(機内食除く)

お申し込み方法

① 右記二次元コードより専用ホームページにアクセスし、必要事項入力のうち11月24日(金)までにお申込み下さい。

【パスコード】4HAVA3zYJY

② 弊社より申込金請求書が届き次第、請求書記載期日までにお振込をお願いいたします。
(申込金は旅行代金の一部に充当いたします。)

【振込先】みずほ銀行 五号支店 普通口座 1265105 (口座名) 株式会社 JTB

③ 申込金を当社にて確認できた段階で予約完了となります。

④ 残金は1月10日(水)までにお支払い下さい。

⑤ パスポートは2024年1月27日まで有効期間が必要です。(推奨有効期間は2024年4月21日までとなります。)

旅行条件書(要約) お申し込みの際には、必ず旅行条件書(全文)をお受け取りいただき、事前に内容をご確認の上お申し込みください。

■募集型企画旅行契約

この旅行は株式会社 JTB(東京都品川区東品川 2-3-11、観光庁長官登録旅行業第 64 号。以下「当社」といいます。)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。また、旅行条件は、下記によるほか、別途お渡しする旅行条件書(全文)、出発前にお渡しする最終日程表と称する確定書面及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

■旅行のお申し込み及び契約成立時期

(1) 当社所定の申込書に所定の事項を記入し、下記の申込金を添えてお申し込みください。なお、申込金の額は、原則として旅行代金の 20%以内となります。申込金は、旅行代金お支払の際差し引かせていただきます。

(2) 電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段でお申し込みの場合、当社が予約の承諾の旨を通知し、2023 年 8 月 24 日(木)までに申込書の提出と申込金の支払をしていただきます。

(3) 旅行契約は当社が契約の締結を承諾し、申込金を受領したときに成立するものとします。

(4) お申込金(おひとり) 139,000 円

■旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行出発日の前日からさかのぼって 21 日目にあたる日より前(お申し込みが間際の場合は当社が指定する期日まで)にお支払ください。また、お客様が当社提携カード会社のカード会員である場合、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日とい

■取消料

旅行契約成立後、お客様の都合で契約を解除されるときは、次の金額を取消料として申し受けます。(お 1 名様)

契約解除の日	取消料
旅行開始日の前 31 日目にあたる日まで	無 料
日から起算して 30 日目にあたる日以降	
さかのぼって 3 日目にあたる日まで	旅行代金の 20%
旅行開始日の前々日～当日	旅行代金の 50%
旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の 100%

■旅行代金に含まれるもの

※旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金(注釈のないかぎりエコノミークラス) ※旅行日程に明示した観光の料金(バス料金・ガイド料金・入場料金) ※旅行日程に明示した宿泊の料金及び税・サービス料金(2 人部屋に 2 人ずつの宿泊を基準とします。) ※旅行日程に明示した食事の料金及び税・サービス料金 ※航空機による手荷物運搬料金 ※現地での手荷物運搬料金(一部含まれないコースがあります。また、一部空港・ホテルではお客様自身で運搬していただく場合があります。 ※これらの費用は、お客様の都合により一部利用されなくても原則として払い戻しいたしません。

■旅行代金に含まれないもの

前項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示いたします。
※超過手荷物料金※クリーニング代、電話電報料、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付け、その他追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料金※入部屋追加代金※オプションツアー料金※日本国内におけるご自宅から発着空港等集合・解散時点までの交通費・宿泊費※日本国内の空港施設使用料、旅客保安サービス料及び海外空港諸税※国際観光旅客税※運送機関が課す付加運賃・料金(例：燃油サーチャージ)

■特別補償

当社は、当社又は当社が手配を代行させた者の故意又は過失の有無にかかわらず、募集型企画旅行約款別紙特別補償規程に基づき、お客様が募集型企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故により、その身体、生命又は手荷物上に被った一定の損害について、以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。
・死亡補償金：2,500 万円 ・入院見舞金：4 ～ 40 万円
・通院見舞金：2 ～ 10 万円
・携行品損害補償金：お客様 1 名あたり 15 万円を上限とします。(但し、補償対象品 1 個あたり又は 1 対あたり 10 万円を上限とします。)

■「通信契約」を希望されるお客様との旅行条件

当社提携クレジットカード会社のカード会員(以下「会員」といいます。)より「会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受ける」こと(以下「通信契約」といいます。)を条件にお申込みを受けた場合、通常の旅行条件とは以下の点で異なります。(受託旅行者により当該取扱いができない場合があります。また取扱できるカードの種類も受託旅行者により異なります。)

(1) 契約成立は、当社が電話又は郵便で旅行契約の締結の承諾通知を発信したとき(e-mail 等電子承諾通知を利用する場合は、その通知がお客様に到達したとき)とします。また申込時には「会員番号・カード有効期限」等を通知して頂きます。
(2) 「カード利用日」とは旅行代金等の支払い又は払戻し債務を履行すべき日をいいます。旅行代金のカード利用日は「契約成立日」とします。また取消料のカードの利用日は「契約解除依頼日」とします。(但し、契約解除依頼日が旅行代金のカード利用日以降であった場合は、当社は旅行代金から取消料を差し引いた額を解除依頼日の翌日から起算して 7 日間以内をカード利用日として払い戻します。)

(3) 与信等の理由により会員のお申し出のクレジットカードでお支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、規定の取消料と同額の違料を申し受けます。ただし、当社が別途指定する期日までに現金による旅行代金のお支払いをいただいた場合はこの限りではありません。

■旅券・査証について

(日本国籍以外の方は、自国の領事館、渡航先国の領事館、入国管理事務所にお問い合わせください。)

1. 旅券(パスポート)：この(パンフレット記載の)旅行には、帰国日まで有効(入国時 90 日以上が望ましい)に IC 旅券が必要です。

2. 査証(ビザ)について：この(パンフレット記載の)旅行には、不要です。当パンフレットでご案内の旅行先では、IC 旅券または機械読み取り式でのご参加の場合、査証は不要です(IC 旅券または機械読み取り式でない旅券の場合は査証が必要です)。但し、米国では短期滞在査証免除国の国民の入国に際し、渡航 72 時間前までにインターネットを通じて査証免除可否のチェックを受けるシステム(電子渡航認証システム、以下「ESTA」)での申請を義務付けています。(申請には 21 米ドルの費用がかかります) 登録は専用のウェブサイト https://esta.cbp.dhs.gov/ より行い、認証が拒否された場合は、査証を取得しない限り、航空機への搭乗や入国を拒否されます。ESTA での認証が拒否された場合は、査証申請を行う必要があり取得まで時間がかかりますので、早めに登録手続きをお願いします。また、認証拒否ならびに査証未取得に伴う旅行取消については、所定の取消し料がかかります。尚、ESTA での認証は米国入国承認ではない為、入国時の入国審査は従来どおり行われます。情報は予告なく変更となる場合がありますので、旅行申込販売店へ必ず最新情報をご確認ください。

※現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証取得はお客様の責任で行ってください。これらの手続等の代行については、販売店(当社)が渡航手続料金をいただいております。

■保健衛生について

渡航先の衛生状況については、厚生労働省「検疫感染症情報」ホームページ：http://www.forth.go.jp/ でご確認ください。

■海外危険情報について

渡航先(国又は地域)によっては、外務省「海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。お申し込みの際に販売店より「海外危険情報に関する書面」をお渡しいたします。また、「外務省海外安全ページ：http://www.pubanzen.mofa.go.jp/」でもご確認ください。

■海外旅行保険への加入について

海外において、病気・けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難であるのが実情です。これらの治療費、移送費、また、死亡・後遺障害等を担保するため、お客様自身で充分額の海外旅行保険に加入することをお勧めします。海外旅行保険については、販売店の係員にお問合せください。

■事故等のお申出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに同行の添乗員・ガイド、または、最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。(もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご連絡ください。)

■個人情報の取扱いについて

(1) 当社及び販売店は、旅行申込の際に提出された申込書等に記載された個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店でのお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内で申込みいただいたパンフレット及び最終旅程表に記載された運送・宿泊機関等及び保険会社、土産品店に対し、お申込み時にいただいた個人情報及び搭乗される航空便名に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することにより提供いたします。

(2) 当社及び販売店は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合に連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報をご提供させていただきますことについて連絡先の方の同意を得るものとします。

(3) その他、個人情報の取扱いについては、ご旅行条件書(全文)の「個人情報の取扱い」をご参照ください。なお、当社の個人情報に関するお問い合わせ窓口は次の部署となります。

株式会社 JTB お客様相談室
〒140-8602 東京都品川区東品川 2-3-11
https://www.jtb.co.jp/form/inquiry/wmform.asp

■旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は 2022 年 12 月 2 日(金)を基準としています。又、旅行代金は 2022 年 12 月 2 日(金)現在の有効な運賃・規則を基準として算出しています。

海外コンタクトセンター事情視察

第 34 回 CCAJ スタディーツアー

実施日程 ▶ 2024年1月21日(日)～2024年1月25日(木) 3泊5日

訪問都市：シアトル



シアトル(イメージ)

視察
テーマ

本ツアーの
魅力

コンタクトセンター先進国、米国の現状を学ぶ

年々変化するコンタクトセンターの現状。外部の社会環境等も影響はするが、やはりその動きは先端の米国からです。目まぐるしく状況が変わる中でも勝ち組の企業には創意工夫が施されています。日本では馴染みの薄い業態の視察先も含めて、ご自身の目でその潮流を感じていただけます。

① 生きた最新情報の収集

センター運営責任者によるレクチャーと稼働中のセンターを見学し、具体的な話を聴けます。

② 参加者の視野拡大

異なる環境・文化などから新たな運営方法・考え方に触れることができます。また、視察レポートを他社の方と意見交換しながら共同で作り上げます。

③ 情報交換・交流

他社の参加者と共に過ごし、様々な情報を交換することがよい刺激になり、帰国後も交流が継続します。

大変貴重な機会ですので、皆様のご参加をお待ちしております。

尚、お申込みに関しては旅行を企画・実施する株式会社 JTB でお受けします。

旅行企画・実施：株式会社 J T B

企画協力：一般社団法人日本コールセンター協会 (CCAJ)

旅行企画・実施

株式会社 JTB

観光庁長官登録旅行業第 64 号 日本旅行業協会正会員
東京都品川区東品川 2-3-11 〒140-8602



旅行業公正取引
協議会 会員



ボンド保証会員
一般社団法人日本旅行業協会の正会員

申込先・お問い合わせ先

株式会社 JTB ビジネスソリューション事業本部 第一事業部 営業二課

〒163-0425 東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビルディング 25 F

TEL：03-5909-8116 FAX：03-5909-8144

営業時間：月～金 9:30～17:30 (土・日・祝祭日休業)

総合旅行業務取扱管理者：西澤 実 担当：飯野 真由美・森 友美

総合旅行業務取扱管理者とはお客様の旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。この旅行契約に関し担当者からの説明に不明な点があればご連絡なく左記の取扱管理者にお尋ねください。

日 程 表						
日次	月日(曜)	地名	現地時間	交通機関	日程	食事
1	1/21 (日)	成田国際空港発	17:25	JL068	空路、シアトルへ（所要時間：9 時間 30 分）	夕：機内
		----- 国際日付変更線通過 -----				
		シ ア ト ル 着	09:55	専用車	着後、市内視察後ホテルへ マリナーズ球場またはスペースニードル（立寄り） パイクプレイスマーケット&スターバックス 1 号店（立寄り） （チェックインは 15：00 となります）	朝：機内 昼：○
			夜	専用車	夜：妙中氏によるセミナー&懇親会 ＜シアトル泊＞	夕：○
2	1/22 (月)	シ ア ト ル	09:00 ＼ 17:00	専用車	終日：企業・団体視察（2 件の視察を予定） ＜シアトル泊＞	朝：○ 昼：× 夕：×
3	1/23 (火)	シ ア ト ル	09:00 ＼ 17:00	専用車	終日：企業・団体視察（2 件の視察を予定） ＜シアトル泊＞	朝：○ 昼：× 夕：×
4	1/24 (水)	シ ア ト ル シ ア ト ル 発	午前 12:20	専用車 JL067	空港へ 空路、成田へ（所要時間：11 時間 15 分） ＜機中泊＞	朝：○ 昼：機内 夕：機内
5	1/25 (木)	成田国際空港着	16:35	----- 国際日付変更線通過 -----	着後、解散となります。	

お願い：このご旅程は運輸機関のダイヤ改正および各地の道路状況により多少時間が変更となる場合がございますので、お手数でも現地で出発時間をご確認ください。

●時間帯の目安 早朝 朝 午前 午後 夕刻 夜 深夜
04:00 06:00 08:00 12:00 16:00 18:00 23:00 04:00

視察コーディネーター(兼、通訳)の経歴・著書

妙中俊哉氏

旧 AT&T において電話機の営業販売業務・コールセンター構築業務／日本の通信会社にて通信関連商品販売のための営業活動／通信会社系列の不動産及びファシリティにおいてアドバイザー業務／通信会社系列のアウトソーサーにてコールセンターのアドバイザー業務／アメリカの CALLCENTERTODAY 社でコールセンター関連の IT アドバイザーを務め、医療 IT・金融 IT・通信 IT など多分野で活動 / 日本 KOMY 社の北米担当営業本部長として業務に従事 / ペプシコーラのコールセンターの非常勤アドバイザーに就任 / インディペンデント通訳及びコーディネイターとして現在に至る

シアトル都市情報

西にエリオット湾、東にワシントン湖があり、その自然の美しさから「エメラルド・シティ」の愛称で親しまれるシアトルは、カナダとの国境に接するワシントン州最大の都市です。海洋性気候に属し、一年を通して穏やかな気候に恵まれた地は、比較的治安も良く、全米で最も住みやすいとも言われています。観光の中心としたいのは、道が碁盤の目状にめぐらされたダウンタウン。坂道が多く、緑と花に囲まれた美しいエリアで、郊外に行けば、現地在住の日本人に「タコマ富士」とよばれるマウント・レーニアのように、ダイナミックな自然も体感できます。マイクロソフト社、アマゾンドットコム、スターバックスなど、日本でもおなじみの巨大企業が拠点を置き、世界的な産業都市である一方、州東部では、ビールの原料となるホップや、全米で生産量 1 位を誇るチェリーなど、農産物の生産も盛んです。

視察候補先企業・団体

下記の視察候補先企業から合計 4 社の視察を予定しています。随時、追加していきます。
視察先よりコロナワクチン予防接種証明書（英文）の提出を求められることがございます。
視察先受入側におきましてコロナ感染者は発生した場合、ご視察の受け入れが中止となる場合がございます。
※視察候補先企業の都合などにより、下記以外の企業の視察となる場合があります。

■ Surf Incubator（インキュベーター）

スタートアップの起業家向けの資金調達や研究調査スペースなどのサポートを実施。AI やロボテクの研究が進められており、同インキュベーター内で研究されている AI 開発状況をうかがう。

■ North West Center（非営利団体）

障害者や低所得者層をサポートする非営利団体。その支援プログラムの一部にアマゾンドットコムのカスタマーサービスのアウトソーシングを請け負っている。SDGs(目標 4：質の高い教育をみんなに 目標 10：人や国の不平等をなくそう) と関係している身障者へのコールセンター内でのオペレーションに関してトレーニングなどの運営をうかがう。

■ Puget Sound Energy（電気・ガス供給）

ワシントン州をテリトリーとする電気及びガス供給会社のカスタマーサービスセンター。約 120 席のコールセンターで約 300 名のエージェントが働いている。カスタマーサービスセンターの運営等をうかがう。

■ Blue chip Call Center(サービスエージェンシー)

シアトルにあるインド資本のサービスエージェンシー。BPO、IT サポートなどコール関連以外でもアウトソースを実施している、コールセンターの運営等をうかがう。

■ Direct Interaction（サービスエージェンシー）

シアトル市内にあるサービスエージェンシー。約 150 席のコールセンターではインバウンド、アウトバウンド、チャットサービスなどのアウトソーシング業務を実施。在宅ワークも導入しているコールセンターの運営等をうかがう。

■ American Red Cross（公益法人）

米国赤十字社のコールセンター。アウトバウンドは献血のリクエストコール。インバウンドは献血の受付で予約のコーディネートを実施。約 30 席のセンターで多い時にはボランティアも参加して 100 名以上でオペレーションを行っている運営等をうかがう。

■ Amazon Group（卸売業，小売業）

アマゾングループ内での通販対応のカスタマーサービスセンター。会話を望むリクエストがあった時に同センターからアウトバウンドコールを実施、インバウンドコールをいかに避けるかということを実践しているカスタマーサービスセンターの運営等をうかがう。

■ Starbucks Customer Service（飲食業）

スターバックスのグッズの通販カスタマーサービスセンター。通販は自動化されているが問題発生の際に対応するセクションで半数以上のエージェントが在宅ワークを行っている運営等をうかがう。

■ Microsoft Group（IT・通信）

マイクロソフトのテクニカルサポート部門、エージェントはすべてエンジニアで多種多様のテクニカルサポートを実施。マイクロソフトの資格を持ったエンジニアのみがコール対応を行っている、テクニカルサポート部門の運営等をうかがう。

■ Nintendo（サービス業）

米国任天堂のゲームアドバイザー部門。カスタマーサービスは主にユーザーからの問い合わせなどを対応している。特殊なゲーム才能を持つゲームオタクがエージェントを務めているというコールセンターの運営等をうかがう。

■ Eddie Bauer（卸売業，小売業）

アパレルや家具の通販部門のカスタマーサービスセンター。電話対応をするまでの研修プログラムは業界一のハイレベルだと人材育成を注力している、カスタマーサービスセンターの運営等をうかがう。