

JTA コンタクトセンター・セミナー

～ 顧客接点として重要度を増すコンタクトセンター最新事情 ～

会期：2006年2月21日（火）10：30～18：00

2006年2月22日（水）10：30～18：00

会場：中央大学駿河台記念館 285号室（東京都千代田区神田駿河台3-11-5）

主催：（社）日本テレマーケティング協会

後援：（社）日本マーケティング協会 （社）日本通信販売協会

（社）消費者関連専門家会議 （社）日本ダイレクト・メール協会

（社）企業情報化協会 （財）日本電信電話ユーザ協会

従来、顧客満足度の向上に寄与するコストセンターとして位置づけられることが多かったコールセンター／コンタクトセンターは、最近では、重要な顧客接点として認識され、プロフィットセンターとして機能することも求められつつあります。その実現のためには、スタッフ一人ひとりのコミュニケーション力の向上はもちろん、顧客の声を吸い上げ、分析し、フィードバックする組織作りも重要と言えるでしょう。

このような中、（社）日本テレマーケティング協会では、センター運営やスタッフマネジメントのノウハウを、現場の声や導入事例などから解き明かす「コンタクトセンター・セミナー」を毎年開催しています。今年のテーマは、「顧客接点として重要度を増すコンタクトセンター最新事情」です。

「コールセンター／コンタクトセンターの業務改善ヒントが得られる」と、毎年、多くの方々にご好評をいただいています。この機会に奮ってご参加ください。

交通のご案内

中央大学駿河台記念館

東京都千代田区神田駿河台3丁目11番5 ☎03(3292)3111
(最寄駅)

○JR中央線「お茶の水駅」徒歩3分 ○地下鉄千代田線「新お茶の水駅」日1・B3徒歩3分
○地下鉄丸の内線「お茶の水駅」徒歩6分 ○地下鉄都営新宿線「小川町駅」B5徒歩5分



(社)日本テレマーケティング協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤビルディング 2-4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892

URL : <http://jtasite.or.jp>

J T A コンタクトセンター・セミナー

2006年2月21日(火)	
A1	<p>特別講演 『多岐にわたる業務ユニットで営業支援体制を強力にバックアップ ～あいおい損害保険におけるコンタクトセンター活用の取り組み～』 定員100名</p>
10:30 ～ 12:00	<p>講演者 あいおい損害保険(株) カスタマーサービスセンター長 加藤章雄 氏</p> <p>あいおい損保のコンタクトセンターは、業界屈指の先進センターとして代理店の保険販売支援と顧客へのサービス提供の拠点として同社の経営戦略上で重要な役割を果たしています。多岐にわたる業務ユニットで営業支援体制を強力にバックアップするこのインハウスセンターを構築したカスタマーサービスセンター長・加藤章雄氏に、運営体制構築の視点も含め語っていただきます。</p>
A2	<p>JTAセッション① 『モチベーション・マネジメント ～モチベーション維持・向上のための「ヒト・モノ・カネ」のあり方～』 定員100名</p>
13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター (株)もしもしホットライン 沖縄支社長 大河内敬三氏 スピーカー ネクストコム(株) コミュニケーションシステム部 CRMコンサルティング事業課 課長 斉藤勝氏 (株)グッドウィル コールセンター センター長 黒川幸詞氏</p> <p>山のような業務研修、罵倒されるようなクレーム。コンタクトセンターの日常の中では、たくさんの苦しいことが容赦なくスタッフにのしかかってきます。そんなスタッフのモチベーション維持向上に不可欠なものは、目標・環境・報酬。いわゆる「ヒト・モノ・カネ」についてディスカッションし、そのあり方のヒントを探すと同時に、地方拠点におけるモチベーション・マネジメントも考察します。</p>
A3	<p>JTAセッション②『コンタクトセンター要員の教育～テレコミュニケーター、SV育成のあり方～』 定員100名</p>
14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター (株)NTT ソルコ ヒューマンリソース部 トレーニングマネージャー 柿沼百合子氏 スピーカー (株)三愛 東京コールセンター トレーナー 高越悦子氏 第一アドシステム(株) 取締役センター長 堀内ちづ子氏</p> <p>「コンタクトセンター運営上、最大の課題」として重要視されている、「テレコミュニケーター(エージェント)の育成」「SVの育成」について、現場で求められる「あるべき姿」と、その姿に到達するための効果的な教育、また、テレコミュニケーターがSVとして成長するまでのキャリアパス等について、現場の事例を基に、スタッフ教育に長年携わるモデレーター、スピーカーがディスカッションします。</p>
A4	<p>JTAセッション③ 『システム化による業務改善 ～高いコスト・パフォーマンスにつながるシステム導入のポイント～』 定員100名</p>
16:30 ～ 18:00	<p>モデレーター アルファコム(株) 代表取締役社長 中尾修氏 スピーカー NTTアドバンステクノロジー(株) システムソリューション事業本部 CRM事業ユニット長 松島英之氏 (株)クレディセゾン クレジット計画部 課長 井上裕氏</p> <p>コンタクトセンター分野の技術は日進月歩。IPネットワーク技術を利用した「IPコンタクトセンター」も本格化しつつあるなど、その進化はとどまることを知りません。しかし、同時に技術の専門化、細分化も進行しており、より自社に適したシステムを選択、導入していかななくては、高いコスト・パフォーマンスは望めません。そこで、高コスト・パフォーマンスにつながるシステム導入のポイントなどを、ソリューション・ベンダーとユーザー企業の立場から検証していきます。</p>

お申込は裏面の受講申込書またはホームページ(<http://jtasite.or.jp>)からお願いします。

2006年2月22日(水)		
B1	基調講演 『コンタクトセンターにおける個人情報保護について』	定員100名
10:30 ～ 12:00	<p>講演者 一橋大学大学院 法学研究科 教授 松本恒雄 氏</p> <p>2005年4月の個人情報保護法全面施行から間もなく1年。数多くの個人情報を取り扱うコンタクトセンターにおいても、法の内容を理解した上で、的確な個人情報保護が行われなくてはなりません。消費者問題や企業コンプライアンス問題に造詣の深い一橋大学大学院 法学研究科 松本恒雄教授に、コンタクトセンターの日常的な運営における個人情報保護のあり方、ポイントなどについて語っていただきます。</p>	
B2	JTAセッション④ 『コンタクトセンターで収集した情報の全社的共有・活用』	定員100名
13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター (株)NTT データ 3C 営業部 部長 大越多賀夫氏</p> <p>スピーカー (株)NTT ドコモ お客様サービス部 第一フロント担当課長 西沢和伸氏 ログジット(株) 取締役営業部長 鷺見徹氏</p> <p>コンタクトセンターが重要な顧客接点として認識され、プロフィットセンターとして機能することも求められつつある昨今、その実現のためにはコンタクトセンターで収集した情報を吸い上げ、分析し、フィードバックするなど、全社的に共有・活用する仕組みづくりが欠かせません。その実現手法やポイントについて、モデレーター、スピーカーがさまざまな立場から検証していきます。</p>	
B3	JTAセッション⑤ 『クレーム対応～ピンチをチャンスに変える対応のポイント～』	定員100名
14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター (有)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役社長 黒田真紀子氏</p> <p>スピーカー (株)ファンケル お客様センター長 紅田美恵子氏 (株)ソーウェイスシステム 取締役 業務推進部 部長 渡具知直也氏</p> <p>「クレーム」は、お客様が企業に対して高い期待をしていることの裏返しとも言えます。したがって、お客様の立場に立った、十分かつ的確な対応をすれば、そのお客様の企業に対するロイヤルティを高める結果につなげることも可能です。ピンチをチャンスに変えるクレーム対応のポイントや留意点について、経験の中で培われたノウハウや事例を交えて検証していただきます。</p>	
B4	JTAセッション⑥ 『アウトバウンド・テレマーケティング～科学的なアウトバウンドのために～』	定員100名
16:30 ～ 18:00	<p>モデレーター (有)Cプロデュース 代表取締役 大木伸之氏</p> <p>スピーカー (株)LCA コミュニケーションズ クオリティ・マネジメント事業部 副事業部長 廣田由章氏 (株)テレマーケティングジャパン 変革推進部 TMJ ユニバーシティ シニアコンサルタント 河合晴代氏</p> <p>景気の回復がささやかれつつある昨今、企業がマーケットに積極的にアプローチする手法として、アウトバウンド・テレマーケティングに再び注目が集まっています。しかし、アウトバウンドにおいて効率と効果を上げていくことは容易ではなく、その実現のためには科学的なアプローチが欠かせません。業務構築、オペレーター育成、品質管理、分析など、科学的なアウトバウンドを行うためのさまざまな要素について、ディスカッションしていきます。</p>	

■受講料金(テキスト代込、税込)

	1日券(4セッションセット)	1セッション
JTA会 員(事前申込)	15,000 円	5,000 円
一 般(事前申込)	20,000 円	6,000 円
当 日 券		7,000 円

※後援団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります。

■お申込方法

事前申込期限: 2006年2月15日(水)

- ①ホームページからのお申込 (http://jtasite.or.jp)
 ②FAXによるお申込(下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込ください。)
 ※定員になり次第、締め切らせて頂きます。お申込はお早めをお願いします。

■お支払方法

- ①お申込確認後、JTA事務局より受講証・ご請求書を郵送致します。
 ②ご請求書に従って指定の銀行口座にお振込ください。振り込み手数料は各自ご負担ください。
 ※お申込後のキャンセルはお受けできかねますので、代わりの方がご出席ください。

■受講申込書 ※記入された情報をもとに、当協会から各種ご案内を送付する場合がございます。

貴社名 :			<input type="checkbox"/> JTA会員
			<input type="checkbox"/> 非会員
所属 :	フリガナ :		
役職 :	申込者氏名 :		
所在地 :	〒		
TEL :	FAX :		
E-mail :			
加盟団体(下記団体加盟企業は一般料金から10%引きとなります)			
<input type="checkbox"/> (社)日本マーケティング協会	<input type="checkbox"/> (社)日本通信販売協会	<input type="checkbox"/> (社)消費者関連専門家会議	
<input type="checkbox"/> (社)日本ダイレクト・メール協会	<input type="checkbox"/> (社)企業情報化協会	<input type="checkbox"/> (財)日本電信電話ユーザ協会	
セッションごとのお申込枚数			
A1(特別講演)	枚	B1(基調講演)	枚
A2(JTAセッション①)	枚	B2(JTAセッション④)	枚
A3(JTAセッション②)	枚	B3(JTAセッション⑤)	枚
A4(JTAセッション③)	枚	B4(JTAセッション⑥)	枚
1日券(2月21日 A1~4セット)	枚		
1日券(2月22日 B1~4セット)	枚		
事前質問欄 ※受講されるセッション(A1~4、B1~4)を指定し、質問事項をお書きください。			

お申込先 : FAX03-5289-8892