

JTA コンタクトセンター・セミナー2007

～ “顧客の声” の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情～

会期：2007年2月20日（火）10:30～18:00

2007年2月21日（水）10:30～18:00

会場：（株）日本マンパワー 302教室（東京都千代田区神田東松下町47-1）

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

ブログ、SNSなど消費者発信型メディア（CGM）の台頭などにより、企業と消費者の距離がますます近づき、既にVOC（Voice Of Customer＝顧客の声）の活用なしに企業の発展は難しいと言われていています。その中で、電話・eメール・Webなど様々なメディアからVOCを収集するコンタクトセンターの位置付けは、企業においてますます重要なものとなっています。それに伴い、実際のコミュニケーションの担い手であるコンタクトセンター・スタッフへの期待も日に日に高まっていると言えるでしょう。

（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。今回のテーマは、「顧客の声」の収集拠点として注目を集めるコンタクトセンター最新事情」です。

当セミナーは「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。

会場：（株）日本マンパワー 302教室

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 47-1

TEL: 03-5294-5070



《アクセス》

- JR「神田駅」東口より徒歩4分
- 都営新宿線「岩本町駅」A1出口より徒歩2分
- 東京メトロ銀座線「神田駅」5番出口より徒歩2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 アキヤマビルディング 2 4F

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

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

JTA コンタクトセンター・セミナー2007

2007年2月20日(火)	
A1	<p>基調講演 『コーチングで何が変わるのか』 定員100名</p> <p>講演者 (有)ドリームコーチ・ドットコム 代表取締役 吉田典生氏</p> <p>10:30 ~ 12:00</p> <p>人材育成の手法として注目を集める「コーチング」。人材を貴重なリソースとするコンタクトセンターにおいても有効活用が望まれますが、その詳細については意外と知られていません。ICF(国際コーチ連盟)マスター認定コーチでもある(有)ドリームコーチ・ドットコム 代表取締役 吉田典生氏に、企業におけるコーチングの位置付けや活用法、コンタクトセンターにおけるコーチングを活用した現場力強化の方法などについて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～スタッフのやる気を引き出すには～』定員100名</p> <p>モデレーター (株)NTTソルコ ヒューマンキャピタル部 トレーニングマネージャー 後藤敦子氏 スピーカー (株)JIMOS コンタクトセンター局 局長 野元寿代氏 (株)テレフォニー コンサルティング事業部 コンサルタント 鐘ヶ江将光氏</p> <p>13:00 ~ 14:30</p> <p>「人」を原動力とするコンタクトセンターにとって永遠の課題であるモチベーション・マネジメント。特に価値観の多様化が進む昨今では、モチベーションの源泉も人それぞれであり、その難易度はますます高まっていると言えるでしょう。スタッフのやる気を引き出し、活気のあるコンタクトセンターを実現するためには、どのような施策が有効なのか。基本的な考え方から成功のためのポイントまで、実際の取り組み事例を盛り込みながらディスカッションしていきます。</p>
A3	<p>JTAセッション②『eメール対応～効率的対応実現のためのポイント～』定員100名</p> <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 ファーストコンタクト(株) 取締役 執行役員 石村和晶氏</p> <p>14:45 ~ 16:15</p> <p>インターネット接続機能付き携帯電話の普及などにより、企業と消費者のeメールによるコミュニケーションはますます増加しつつあります。電話とは異なるeメールの特性を十分に理解し、適切な対応を行うことが、顧客満足の実現に欠かせない要素と言えるでしょう。適切なeメール対応のために必要な準備や体制、効率的な対応を行うための留意点などについて、経験の中で培われたノウハウや数々の事例を交えて検証していただきます。</p>
A4	<p>JTAセッション③ 『コンタクトセンター管理スタッフ(SV、MG)の育成 ～センターの中核を担う人材をどのように育てていくか～』 定員100名</p> <p>モデレーター (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 スピーカー (株)もしもしホットライン 執行役員 クオリティ マネジメント オフィサー 浅井美生氏 (株)経営管理センター コールセンター長 西津博紀氏</p> <p>16:30 ~ 18:00</p> <p>コンタクトセンターにおいてスーパーバイザーやマネージャーといった管理スタッフは、品質を左右する重要な位置付けにあります。しかし、その育成は容易なことではなく、優秀な管理スタッフの確保は、多くのコンタクトセンターに共通する課題となっています。コンタクトセンターの中核を担う人材をどのように育成していくか。基本的な考え方から具体的な育成手法、失敗を防ぐポイントなど、実際の取り組み事例を交えてディスカッションしていただきます。</p>

※ JTAセッション③終了後、18:10 より『JTA研究会(テーマ:離職率低下に効果的な施策)報告』を実施します。聴講無料・申込不要ですので、ご興味のある方は是非ご参加ください。

2007年2月21日(水)	
B1	特別講演 『KDDIカスタマーサービスセンターにおける業務改善の取組み ～CS向上と業務効率向上の両立を目指して～』 定員100名
10:30 ～ 12:00	講演者 KDDI(株) カスタマーサービス本部 カスタマーサービス統括部 プロジェクト管理グループ 霜田剛平氏 携帯電話の「au」、インターネットの「DION」など多様なサービスをお客様に提供するKDDIのカスタマーサービスセンターでは、非常に激しい環境変化の中で、日々お客様サポート業務におけるCS向上と業務効率向上の両立に取り組んでいます。今回は、同社カスタマーサービス本部 カスタマーサービス統括部 プロジェクト管理グループの霜田剛平氏に、同社がこれまでに取り組んできた、業務改善などの一端をご紹介します。
B2	JTAセッション④ 『クレーム対応～マイナスからプラスへの転換をどのように図るか～』 定員100名
13:00 ～ 14:30	モデレーター (株)ジェイ・ビー・エムコンサルタント 代表取締役社長 玉本美砂子氏 スピーカー (有)サン・コムネット 代表取締役社長 濱富美子氏 (株)テレコメディア 東京センター センター長 黒川幸詞氏 インターネットの普及などにより消費者による情報発信が増加する中、クレームへの対応は企業の命運を左右する重要な課題となりつつありますが、コンタクトセンターにおけるクレーム対応には、非対面でのコミュニケーションならではの難しさがあります。顔が見えない相手の感情や真意をどのように把握し、どのように対応するか。クレーム対応の品質を上げるため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。
B3	JTAセッション⑤ 『コンタクトセンター要員の教育 ～研修中離脱者削減、定着率向上のために～』 定員100名
14:45 ～ 16:15	モデレーター (株)Cプロデュース 代表取締役 大木伸之氏 スピーカー 富士通コミュニケーションサービス(株) 小倉サポートセンター 教育・品質担当 胡(エビス)眞子氏 第一アドシステム(株) スーパーバイザー 山川久美子氏 人材確保難の昨今、要員の大量採用、そして教育・研修を日常とするコンタクトセンターにおいて、研修期間中の離脱者削減は重要課題です。また、定着率にも関心を払い、フォローアップ研修のカリキュラムへ反映させていく必要もあるでしょう。「必要な知識や技術を教えるだけでなく、教育・研修を通じ、いかに要員のモチベーションを上げられるか」という視点も含め、「教育・研修の中身、またその期間の設定や終了時の見極めなど」をディスカッションしていきます。
B4	JTAセッション⑥ 『アウトバウンド・テレマーケティング～高い成果を上げるには～』 定員100名
16:30 ～ 18:00	モデレーター トランスコスモス(株) サービス企画部 本部長代理 生沢雄一氏 スピーカー リコーリース(株) 東西コンタクトセンター センター長 渡辺美弥氏 (株)三愛 代表取締役 石川房江氏 アウトバウンド・テレマーケティングは、企業から消費者への積極的なアプローチ手法として、適切な運用ができれば高い成果を上げることも可能ですが、個人情報に関する消費者意識の高まりや電話を使った詐欺行為の横行などにより、成功へのハードルはますます高くなる傾向にあると言えます。業務構築、オペレーター育成、品質管理、分析など、アウトバウンド・テレマーケティングの成否を左右する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。

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。

■受講料金(資料代込、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:2007年2月14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。なお、振込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

貴社名 :	<input type="checkbox"/> JTA会員 <input type="checkbox"/> 非会員		
所属 役職 :	フリガナ	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(基調講演)	枚	B1(特別講演) 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20日 A1~4セット)	枚	1日券(2月21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)を指定した上で、質問内容をお書きください。			

- ※ 当セミナーの運営および、それに必要なご連絡に利用いたします。
 ※ 今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

お申込先 : FAX03-5289-8892