

JTAコンタクトセンター・セミナー2008

～ 顧客接点としての価値がますます高まる中で～

会期：2008年2月19日(火) 10:30～18:00
2008年2月20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 (JTA)
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

顧客の声をいかに反映させるかが、事業運営にとって大きな影響を与えるようになった昨今、企業におけるコンタクトセンターの役割はますます大きなものとなっています。

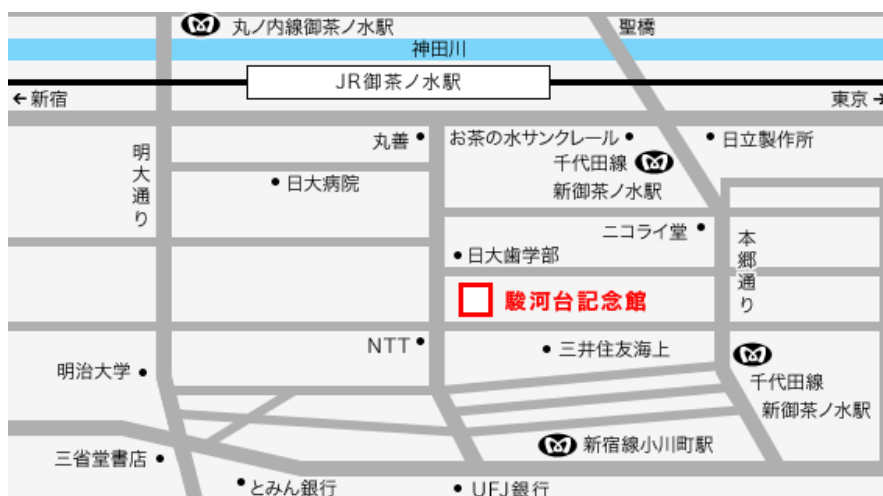
お客様との対応の中で要望・真意を理解し、適切な対応をするだけでなく、その内容を整理し、事業の改善に役立つ情報として社内に発信していくという、非常に高度な役割がセンターに求められるとともに、その運営に携わるスタッフの重要性も増しています。

これに伴い、当然のことながらセンター運営の難易度は高まり、スタッフの皆様も、日々新たな課題に直面されているのではないかと存じます。

JTA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「JTA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、「顧客接点としての価値がますます高まる中で」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、毎回、多くの方々から好評を博しています。皆様の課題解決の第一歩に、是非この機会をご活用ください。

中央大学駿河台記念館 (住所: 東京都千代田区神田駿河台 3-11-5 電話: 03 - 3292 - 3111)



<アクセス>

- ・JR 中央・総武線
御茶ノ水駅下車 徒歩3分
- ・東京メトロ丸の内線
御茶ノ水駅下車 徒歩6分
- ・東京メトロ千代田線
新御茶ノ水駅下車
B1出口 徒歩3分
- ・都営地下鉄新宿線
小川町駅下車
B5出口 徒歩5分

JTA (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>

J T A コンタクトセンター・セミナー 2 0 0 8

2008年2月19日(火)	
A 1	特別講演 『叱り方の技術』 定員100名
10:30 ~ 12:00	<p>講演者 (株)リンクアンドモチベーション 取締役 藤崎雄三氏</p> <p>「叱る」というのは難しい行為です。できれば、叱るのも叱られるのも避けたいと考えている人は多いでしょう。しかし、職場は仲良し集団ではありません。時には「ちゃんと叱る」ことが必要となります。モチベーションを上げるためにはどのような叱り方をすればよいのか。「モチベーション・エンジニアリング」を提唱する(株)リンクアンドモチベーションの取締役で、『絶妙な「叱り方」の技術』を著された藤崎雄三氏に、叱り方の技術について語っていただきます。</p>
A 2	J T Aセッション 『コール品質の評価と向上策～評価基準の設定と指導方法のあり方～』 定員100名
13:00 ~ 14:30	<p>モデレーター (有)プロシジョン 代表取締役 三上綾子氏</p> <p>スピーカー (株)テレマーケティングジャパン 変革推進本部 QA室室長 井上恵美子氏 (株)もしもしホットライン マーケティング第二本部 通信CS事業部 次長 黒澤慎悟氏</p> <p>自社のコンタクトセンターのコール品質をどのように評価し向上していくか。よりよいセンターづくりのためには必須の課題ですが、その考え方や手段はさまざまであり、多くのセンターで試行錯誤が繰り返されています。誰もが納得できる評価基準の設定方法、品質向上のための具体的な指導方法などについて、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ただきます。</p>
A 3	J T Aセッション 『テレコミュニケーターの教育～スキルアップのための人材研修のポイント～』 定員100名
14:45 ~ 16:15	<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</p> <p>スピーカー あいおい損害保険(株) カスタマーサービスセンター部 係長 稲垣将之氏 情報工房(株) トレーニング&クオリティーコンサルティング局 デレクター 下山ひろ子氏</p> <p>テレコミュニケーターの教育・研修をいかに行うかは、コンタクトセンターにとって、その品質と効率を左右する大きなテーマであり、永遠の課題と言えます。新規採用者の早期戦力化を図る初期研修のあり方、定着化や技能向上を図る日常的な研修プログラムの設計方法などについて、基本的な考え方や失敗を防ぐポイントなどを、具体的な事例を交えつつ、検証していただきます。</p>
A 4	J T Aセッション 『コンタクトセンター管理スタッフ(SV、MG)の採用・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
16:30 ~ 18:00	<p>モデレーター (株)フジスタッフ CCM 事業部 シニアコンサルタント 鈴木誠氏</p> <p>スピーカー トランスコスモス(株) 執行役員 CCサービス総括 首都圏第一サービス本部長 松原健志氏 (株)プラネット・ロワラパン 代表取締役 内田良一氏</p> <p>スーパーバイザー(SV)やマネージャー(MG)といった管理スタッフはコンタクトセンターの中核であり、屋台骨です。優秀な管理スタッフをどのくらい確保しているかは、センターの品質に直結していると言っても過言ではないでしょう。コンタクトセンターの管理に適した人材をどのように見極め、採用・育成していくのか。必要な準備や体制、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>

2008年2月20日(水)

B 1	特別講演	『テレビショッピング新時代』	定員100名
10:30 ~ 12:00	講演者	ジュピターショップチャンネル(株) 代表取締役社長 篠原淳史氏	
		デジタル衛星放送(CS)、CATV放送などを通じて行う通信販売事業「ショップチャンネル」の運営を中心としたダイレクトマーケティング事業を展開するジュピターショップチャンネル(株)。同社でもコンタクトセンターは顧客接点として重要な位置付けがなされています。同社の代表取締役社長である篠原淳史氏に、今後のテレビショッピングの方向性やその中でコンタクトセンターに求められる役割などについて、お話しいただきます。	
B 2	JTAセッション	『CS・サービスレベル向上 ~顧客のファン化につながる対応を実現するために~』	定員100名
13:00 ~ 14:30	モデレーター	(株)プロシード	
	スピーカー	(株)ファンケル ファンケルアカデミー コンタクトセンター研修グループマネージャー 松山啓子氏 (株)リコー お客様相談センター 統合コールセンター所長 橋本耕一氏	
		コンタクトセンターは顧客にとって「企業の顔」であり、企業そのものとも言えます。従って、そのサービスレベルは企業に対する顧客満足度(CSレベル)に直結します。顧客が何を求めているかをどのように把握し、的確な対応を行うか。顧客のファン化につながる対応を実現するために必要な準備や体制づくりなどについて、具体的な取り組み事例を交えつつ、議論していただきます。	
B 3	JTAセッション	『モチベーション・マネジメント~人材活性化のために効果的な施策とは~』	定員100名
14:45 ~ 16:15	モデレーター	(株)経営管理センター コールセンター長 西津博紀氏	
	スピーカー	(株)三愛 コールセンタースーパーバイザー 平松美子氏 第一アドシステム(株) スーパーバイザー 山川久美子氏	
		スタッフのやる気を引き出すモチベーション・マネジメントは、コンタクトセンターに共通する課題であり、特に人材の確保が困難になっている昨今、その位置付けはますます高まっています。多種多様な人材が集まるコンタクトセンターで、いかに物心両面で効果的なモチベーション・マネジメント施策を展開していくか。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、議論していただきます。	
B 4	JTAセッション	『ES向上・離職防止~働きやすい職場を実現し定着率を向上するために~』	定員100名
16:30 ~ 18:00	モデレーター	(株)Cプロデュース マネージャー 谷口亜翠佳氏	
	スピーカー	(株)WOWOW コミュニケーションズ マーケティング開発 Unit 企画 Team 渡邊博氏 (株)東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員 ヘルプデスク業務部長 田口浩氏	
		ES獲得のために、賃金やハード面での職場環境の整備を行うことには必ず限界があり、一度限界を迎えてしまうと、それ以上のESを獲得することは非常に難しいのが現状。ES向上・離職防止の為に賃金・ハード面での職場環境はもちろん、モチベーションの向上と維持等を含む、バランスの良い組み立てが必要となります。この点をポイントに経験の中で培われたノウハウからディスカッションしていただきます。	

最新情報はホームページ(<https://jtasite.or.jp/event/seminar080219.html>)よりご確認ください。

受講料金(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:2008年2月13日(水)

ホームページからのお申込 (<https://jtasite.or.jp/event/seminar080219.html>)
 FAX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

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。
 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いたしかねますので、代わりの方がご出席ください。

受講申込書

貴社名 :		JTA会員 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) (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		
セッションごとのお申込枚数		
A1(特別講演)	枚	B1(特別講演) 枚
A2(JTAセッション)	枚	B2(JTAセッション) 枚
A3(JTAセッション)	枚	B3(JTAセッション) 枚
A4(JTAセッション)	枚	B4(JTAセッション) 枚
1日券(2月19日 A1~4セット)	枚	1日券(2月20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。		

ご記入いただきました上記内容は、本セミナーの運営および、それに必要なご連絡に利用する他、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 : FAX 03 - 5289 - 8892