

JTAコンタクトセンター・セミナー2010

～ 企業の羅針盤 コンタクトセンターを活性化する ～

会期： 2010年2月16日(火) 10:30～18:00
2010年2月17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

「VOCの活用」に代表されるように、コンタクトセンターには企業活動を活性化する様々な情報が集積されます。それらの情報は商品やサービスの開発のヒントとなるだけでなく、マーケティングや営業活動の改善にも大きく影響を及ぼします。

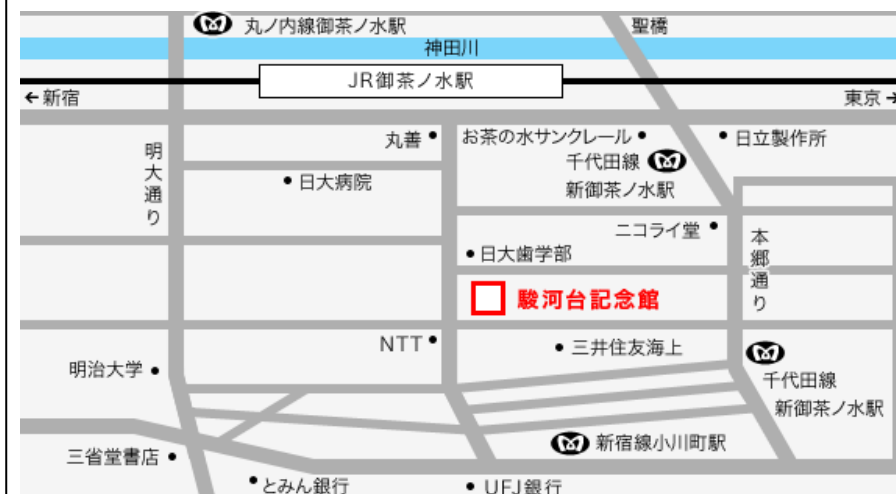
しかし、集積された情報をタイムリーに効率的に活用するには、他部署との綿密な連携が欠かせません。さらに、コンタクトセンターに従事するスタッフ一人ひとりが企業の代表(Representative)であるという誇りを持って働ける環境を整えることが不可欠です。

『JTAコンタクトセンター・セミナー2010』では、センターの将来性やトレンドを示す「基調講演」、経営的な観点からセンターの位置づけや重要性を語る「特別講演」、そして、企業の羅針盤ともいえるコンタクトセンターを活性化するためのヒントが満載の「JTAセッション」6コマをご用意しました。

パネルディスカッション形式でお届けする「JTAセッション」は、1日目にVOC活用、品質維持・向上など“センターマネジメント”に関する内容、2日目に人材育成・ストレス管理など“ヒューマンリソース”に関する内容で構成しました。

「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おります。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>

『JTA コンタクトセンター・セミナー2010』プログラム

2010年2月16日(火)	
A1	基調講演 『クロスメディア時代のコミュニケーション環境とコンタクトセンター』 定員100名
10:30 ～ 11:50	<p>講演者 (株)電通 電通総研 コミュニケーション・ラボ チーフ・リサーチャー 美和 晃氏</p> <p>マスメディアとネット・モバイルなどを戦略的に組み合わせるクロスメディアコミュニケーション環境の台頭は、単に企業の顧客接点を広げるだけでなく消費者の意思決定プロセスそのものを大きく変え、顧客接点に新たな意味と役割をもたらしつつあります。本講演では、クロスメディア環境における消費行動を立体的に理解するオリジナルな枠組みを示し、今後のコールセンターに求められる役割を展望します。</p>
A2	JTA セッション①『顧客の声(VOC)の全社的共有と活用～真にVOCを活用するためのポイント～』 定員100名
13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター (株)野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 主任 神田晴彦氏 スピーカー (株)もしもしホットライン マーケティングサイエンス研究所 主任研究員 橋本久氏 (株)オークローンマーケティング コールセンター管理ディヴィジョン 部長 大矢正彦氏</p> <p>近年、“顧客満足経営”などの経営スローガンを実現するために、多くの企業が顧客の声(VOC)の全社的共有や活用に取り組みようとしています。しかし、顧客からの問合せや意見を、闇雲にデータベースに入力し、全社員に検索できるようにしただけという企業も少なくありません。しかし真に顧客の声を活用する上では、幾つかのポイントを抑える必要があります。そこで、本セッションでは、まず VOC の全社的共有の課題やポイントを取り上げた上で、次にコンサルティングノウハウ、活用のためのテクノロジー、および実際の取り組み例などを織り交ぜながらディスカッションを展開していきます。</p>
A3	JTA セッション②『クレーム対応～お客様が求めるクレーム対応力～』 定員100名
14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) チーフ・コンサルタント 松原ゆう子氏 スピーカー 三井情報(株) 総合研究所CRMコンサルティングチーム コンサルタント 島崎陽一氏 PCテクノロジー(株) コンタクトセンター事業部 特命担当スペシャリスト 山本宏之氏</p> <p>クレームは必ず発生します。クレームを言われるお客様は、コンタクトセンターや企業にとって「招かれざる客」なのではないでしょうか？ITの発達により、コミュニティサイトや掲示板を通じて、個人が情報を収集・発信・共有する能力は飛躍的に向上しました。同時にお客様ニーズが多様化したことで、お客様は企業へさまざまな手段でその権利を主張され、時にそれがクレームへと発展するようになりました。</p> <p>時代とともに変化を続けるお客様の主張やクレームを企業とコンタクトセンターはどのように対応して活かすべきなのか、失敗談も含めた事例を踏まえながら、議論をすすめます。</p>
A4	JTA セッション③『品質の向上・維持～顧客を満足させる人材育成とその仕組み作り～』 定員100名
16:30 ～ 18:00	<p>モデレーター (株)テレマーケティングジャパン シニアコンサルタント 河合晴代氏 スピーカー あいおい損保CSデスク(株) 取締役業務本部長 加藤章雄氏 ドクタープログラム(株) 第一営業本部 カスタムコミュニケーション部 部長代理 石尾さゆり氏</p> <p>コンタクトセンターの顧客満足度を調査する第三者機関が増えてきている中、多くの企業が真剣に顧客満足向上に取り組むようになりました。一方、この不況下で、コンタクトセンターのコスト削減に取り組む必要性も高まっています。</p> <p>顧客満足向上とコスト削減、この2つの難題の両立に向け、当セッションでは、顧客満足に直結する人材育成や仕組みに焦点をあて、具体的な事例を交えながらディスカッションを行います。</p>

◎ JTA セッション③終了後、18:10 より JTA 人材育成委員会による「SVによる意見・情報交換会」実施報告を予定しております。ご関心のある方はセミナー受講後、そのままお残りください。(終了予定 18:40)

◆最新情報は Web サイト (<http://www.jtasite.or.jp/event/contact.html>) をご覧ください。

2010年2月17日(水)	
B1	特別講演 『マネックス証券のコールセンター戦略 ～産官学連携によるコールセンター運営の展開～』 定員100名
10:30 ～ 11:50	講演者 マネックス証券(株) 取締役(非常勤) 中村 友茂氏 2008年9月、従来から稼働していた東京・日本橋のコールセンターに加えて、青森県八戸市にお客さまからの問い合わせ対応を目的としたコールセンターをオープン。最大の課題であるお客様満足の向上には人材の採用・育成がカギと、半年間に及び自社研修に加えて、八戸大学に冠講座を開設。コミュニケーターの定着率の向上を実現した、同社のコールセンターの位置付け、および実状を具体的にご紹介します。
B2	JTA セッション④『テレコミュニケーターの育成から熟成まで～定着と品質安定～』 定員100名
13:00 ～ 14:30	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)ファンケル カスタマーサービスユニット 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)ベルシステム24 東日本 CC 第1事業部 企画・サービス局 CC 企画グループ グループ長 升本恵子氏 コールセンターでは、色々なバックボーンを持った方々が働いています。幅広い年齢層、前職キャリアの多様性、複数シフトの導入による採用の複雑化など……。 人材育成の担当者は、人材の定着化と平行してミニマムスキルからミドル、マキシマムのスキルへの成長を促すために、日々試行錯誤されている現状です。当セッションでは、導入研修から中期研修の育成プログラム、また人材の定着化と品質を安定させる為の更なる“熟成”プログラムなどについて、実際の取り組み事例(失敗例・成功例等)を取り入れながらディスカッションして参ります。
B3	JTA セッション⑤『コールセンターの心の健康測定～ストレス・離職低減策最先端～』 定員100名
14:45 ～ 16:15	モデレーター 慶應義塾大学上席研究員 工学博士 (株)AGI 代表取締役 光吉俊二氏 スピーカー (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 総合企画部 部長 川守秀輔氏 (株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役 柴山順子氏 「コールセンターの心の健康」を保つには、コールセンター特有の職業性ストレス(ストレス原因)を明らかにし、ストレス低減策を実施することが必要です。ストレスが高値であっても、ストレス反応が低いコールセンターは、ストレスと上手に付き合っていることになります。 コールセンターに特化した最新のストレス分析手法・テクノロジーと、そのデータを生かした能動的な職業性ストレスコントロールの実践を示し、コールセンターデプレッション(コールセンターうつ)防止策について具体的なディスカッションを進めます。
B4	JTA セッション⑥『スーパーバイザーの登用と育成～自立したリーダーを育てるには～』 定員100名
16:30 ～ 18:00	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 板垣邦枝氏 スピーカー (株)テレコメディア アカデミー本部 本部長 楠田奈美氏 アリコジャパン カスタマーサービス部 部長 永倉俊幸氏 センターの核となる SV の育成に多くの管理層が頭を抱えていると同時に、SV 本人も業務に追われ「何のためにやっているのか」目的を見失っているという厳しい状況のようです。これでは、いくらモニタリングやコーチングの手法を身につけても、センターの品質を向上していくのは難しいでしょう。SV という仕事に対して、常に意欲的に取り組んでもらうためには、管理層の育てる意識やクライアントとの協力体制なども必要となります。当セッションでは、自立した SV を育成するために必要な組織の環境整備という観点で、具体的な事例を交えながら、センター運営に関わる様々な立場でディスカッションを行います。

※講演内容等は事前の予告なく変更することがございますので、最新情報は Web サイトでご確認ください。

■受講料金（税込）

	1日券(4コマセット)	1コマ
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：2010年2月8日（月）

- ①ホームページからのお申込（ http://www.jtasite.or.jp/event/contact_20100216.html ）
 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、締め切らせていただきます。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・ご請求書を郵送いたします。
 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：		<input type="checkbox"/> JTA会員
		<input type="checkbox"/> 一般
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		
2月16日・1日券(A1~4セット)	枚	2月17日・1日券(B1~4セット)
A1(基調講演)	枚	B1(特別講演)
A2(JTAセッション①)	枚	B2(JTAセッション④)
A3(JTAセッション②)	枚	B3(JTAセッション⑤)
A4(JTAセッション③)	枚	B4(JTAセッション⑥)
◎事前質問欄（出演者へ“聞いてみたいこと”、“話して欲しいこと”など）		
※受講されるコマ(A1~4、B1~4)を指定した上で、質問内容をできるだけ具体的にお書きください。		

※ 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 / お問い合わせ：TEL 03-5289-8891