

JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道

◎ご挨拶

コンタクトセンターは、地域における新規産業の確立と雇用の創出において、日本経済の発展に貢献しています。そのため、各自治体が支援・助成策を積極的に推進したことで、多くの企業が各地に進出し、コンタクトセンターは全国的なサービス産業として定着しました。

JTAでは、こうした全国的な拡がりに合わせて、昨年度沖縄県において、進出したJTA会員企業によるイベントを初めて開催しました。県内のセンターで活躍する方々はもちろんのこと、地元の新聞・マスコミも取材に訪れるなど大きな注目を集めました。

今年度は、沖縄県と並ぶコンタクトセンターの集積地で、コンタクトセンター支援の先進である北海道において、「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道」を開催します。

北海道のご後援のもと、進出したJTA会員の連携による、地元ならではのセミナーを予定していますので、皆様のご参加を心よりお待ちしております。

(社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明

◎開催概要

日程：2011年1月19日(水) 13:00~17:30
会場：かでの2・7 820研修室(北海道札幌市中央区北2条西7丁目 道民活動センタービル)
主催：社団法人日本テレマーケティング協会(JTA)
後援：北海道
協力：JTA会員北海道協議会(社名50音順)
(株)アイティ・コミュニケーションズ (株)NTT-ME
NTT北海道テレマート(株) (株)オークローンマーケティング
(株)KDDIエポルバ (株)セシールコミュニケーションズ
(株)テレマーケティングジャパン トランスコスモス(株)
日本アイビーエム・ビジネスサービス(株) VALWAY121ネット(株)
ビーウィズ(株) (株)ベルシステム24
(株)もしもしホットライン (株)WOWOWコミュニケーションズ

◎お申込方法

申込期限：2011年1月12日(水)

①ウェブサイトの場合は、下記URLからのお申込ください。

http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2011hokkaido.html

②FAXの場合は、裏面の参加申込書にご記入の上、指定の番号に送信ください。

※ 定員になり次第、締め切らせていただきます。多数のご参加が予想されますので、お申込はお早めをお願いします。

※ ご参加にあたっては、申し込みが必要です。事前申込のない方のご入場はお断りします。

◎参加費(税込)

	JTA 会員	非会員(一般)
JTA セッション (3セッションセット)	3,150 円	6,300 円

※ 基調講演はJTA 会員・非会員問わず無料です。

※ お申込後、参加証とご請求書をお送りします。お支払いは指定の銀行口座にお振込みください。

※ お申込後のキャンセルは、お受けいたしかねますので、別の方がご参加ください。

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 アキヤビルディング 2 4F

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

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

◎プログラム

※最新情報はウェブサイト(http://www.jtasite.or.jp/event/contact_2011hokkaido.html)よりご覧ください。

時間	講演概要
13:00	開会のご挨拶 (社)日本テレマーケティング協会 会長 菱沼千明
	基調講演 『道内のコールセンターの状況と北海道のこれまでの取組について』 定員 80名
13:10 ～ 13:30	講演者 北海道経済産業部産業立地・エネルギー局 産業立地課立地推進グループ 主幹(立地助成) 岡村明彦氏 北海道は、通信基盤の発達や企業のアウトソーシングの進展等により今後とも成長が見込まれることなどから、平成13年度に、コールセンター事業を企業立地補助金の対象業種とし、本道への立地を促進してきました。北海道が把握しているところでは、平成22年4月現在で、63社のコールセンターが操業しており、その雇用数は約2万3千人となっています。道内のコールセンターの状況と北海道のこれまでの取組についてお話しします。
	JTA セッション①『テレコミュニケーターの採用 ～採用の実態と採用後の定着率向上施策～』 定員 80名
13:40 ～ 14:50	モデレーター ㈱もしもしホットライン 品質研修・人財採用事業部 人財採用室 室長 高橋武氏 スピーカー ㈱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 NTT北海道テレマート(株) 第一営業部 オペレーション部門 第二オペレーションセンター チーフマネージャー 島貴美和子氏 札幌地区のコールセンター従業者も2万人を超え、さらに拡大中であることから、テレコミュニケーターの新規採用はますます難しくなっています。そこで、当セッションでは、採用に関する悩みや課題など現場の実態をご紹介します。また、採用コストの削減施策のひとつとして、退職者をいかにして減らすかが重要であることから、定着率向上のための取り組みもあわせて、ご紹介いたします。
	JTA セッション②『コールセンターにおけるモチベーション/ストレス管理 ～職場における環境づくりと心の健康づくり～』 定員 80名
15:00 ～ 16:10	モデレーター ㈱ベルシステム24 北海道支店 第1CRM局第1グループ チーフディレクター 高橋亮氏 スピーカー ビーウィズ(株) 北海道事業部札幌 CIC 第2ユニット 田村太輔氏 ㈱エヌ・ティ・ティ エムイー OCNサポートセンタ 課長 茄子川賢氏 ITの発展で効率化が進んだものの、顧客対応はスキル・知識・経験を備えた人材に頼る部分も依然多いことから、スタッフが快適かつ緊張感を持って働いていただくことが重要です。ナレッジを持つ人材に永くお勤めいただくためにはどうすべきか？どのようなモチベーション管理をして、どう取り組んでいるのか？当セッションでは、そのような課題・疑問をコールセンターでの取り組みを一例としてご紹介いたします。
	JTA セッション③『テレコミュニケーターの評価 ～成果に繋げるための評価方法のあり方について～』 定員 80名
16:20 ～ 17:30	モデレーター トランスコスモス(株) 北海道サービス統括部 オペレーション推進課 課長 岡村健氏 スピーカー ㈱セシルコミュニケーションズ マネージャー 神子沢陽子氏 ㈱KDDIエボルバ CRM北海道支社運用第3G スーパーバイザー 高橋義保氏 コールセンターの評価(生産性・品質・収益性)を決めるのは最前線で顧客対応を実践しているテレコミュニケーターが決めると言っても過言ではありません。しかし、そのテレコミュニケーターの評価において、公平性、正当性をどのように確保し、またどのように能力を引き出し成果に結びつけるのか、苦心されている事業者は少なくないと思います。当セッションでは、実際の評価目的・内容・方法・サイクルについて事例を交えて議論していきます。

「JTAコンタクトセンター・セミナー2011 in 北海道」参加申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会社名			□会員 □一般
氏名		部署・役職	
住所	〒		
TEL		E-mail	
事前質問			

※セッション番号を指定の上、質問をお書きください。

※ 当日券はご用意していません。ご参加にあたっては、必ず事前申込が必要です。

※ お申込後、参加証を送付しますので、当日ご持参ください。参加証のない方のご入場はお断りすることがございます。

※ ご記入された情報は本セミナーに関わるご連絡や参加証の送付のために利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りします。