

CCA Jコンタクトセンター・セミナー2012

～ 人がいきいき、企業を活かすコンタクトセンター運営のために ～

会期： 2012年2月21日(火) 10:30～16:15 (セミナー)
16:30～18:00 (交流会)
2012年2月22日(水) 10:30～16:15 (セミナー)
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： 一般社団法人日本コールセンター協会 (CCA J)
[旧 社団法人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

『コンタクトセンター・セミナー』は、センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、有識者の講演とセンターの第一線で活躍する方々のパネルディスカッションにより、改善のヒントを提供・共有することを目的に、2004年から開催しています。

一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)として初めて開催する今回は、“特別講演”として、「不機嫌なコールセンターからの脱却」をテーマに、河合太介氏にご講演いただきます。“CCAJセッション”では、「CS向上」、「品質の管理」、「ストレスマネジメント」、「スーパーバイザーの登用と育成」、「センターマネージャーの役割」の5つのテーマをご用意しました。また、出演者と受講者による交流会も実施します。

同じ立場の方々の取り組みから学び、交流を深めることで、自社のセンター運営に活かす絶好の機会です。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

■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

CCA J 一般社団法人
日本コールセンター協会

〒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://ccaj.or.jp>

『CCAJコンタクトセンター・セミナー2012』プログラム

2012年2月21日(火)

特別講演 『不機嫌なコールセンターからの脱却

一人ひとりの意識と行動が職場を変える』

定員100名

講演者 (株)道(TAO) 代表取締役社長 河合 太介氏

10:30
～
12:00

企業とお客さまの情報が交差する中で、ともすれば“不機嫌な職場”に陥りがちなコールセンター。本特別講演では、約30万部の大ヒットとなった『不機嫌な職場』(講談社現代新書)の著者を講師にお迎えし、コールセンターを活性化し、お客さまに感動のサービスを提供するための、人と組織のマネジメントの秘訣を実例を交えて紹介していただきます。

講師は、(株)道(TAO)の代表取締役として、“世の中の感動、顧客感動、社員感動の志の道を支援する”をテーマに、企業向けコンサルティング・研修事業に注力する一方、早稲田大学大学院や多摩大学で講師をつとめ、次世代人材の育成にも力を入れていらっしゃいます。

CCAJセッション① 『CS(お客様満足)向上で得られるもの

CS向上は誰のため?何のため?』

定員100名

モデレーター (株)ディー・クリエイト 総合計画室・室長/シニアコンサルタント 村田 啓多郎氏
 スピーカー (株)ワンネスサポート ヘルスケア事業部 マネージャー 西田 小百合氏
 オフィス・ヒロタ 代表 廣田 由章氏

13:00
～
14:30

顧客満足経営が叫ばれてから久しいが、実際に顧客満足度の向上を目指した経営をしている企業は決して多くないのが現状です。顧客満足とは何か?特にコールセンターは非対面営業の為、顧客の表情を読み取ることは難しく、ちょっとした事柄でも電話でのコミュニケーションはクレームに繋がることも多い。そこでCS向上のために必要なコールセンターのスキームをはじめ、教育や体制、品質管理とCSとの関係性など、ケーススタディを交えながらご紹介していきます。またそもそもCS向上で企業が得られるものは何か、CS向上は誰のために何のために目指すのか等、ディスカッションを通じて考えていきます。

CCAJセッション② 『自社センターの品質基準を定義し、管理の手順をつくる』

定員100名

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 (株)もしもしホットライン 品質研修・人材採用事業部 品質研修室 品質グループ グループマネージャー 中村 英市氏
 (株)JIMOS マテリアル代謝生活 club 事業部コンタクトセンターマネージャー 西岡 律恵氏

14:45
～
16:15

コンタクトセンターの「品質」は企業の収益にかかわる重要な要素です。お客様の視点、センター現場の方法論、経営層が期待するセンターの品質、得てしてバラバラで企業/センター内での議論、共有化がされていない場合もあります。そこで本セッションでは、センターにおける「品質」とは何か、各社の品質基準やその定義について明示した上で、どのようにして管理の手順がつけられたのか、そのエッセンスをご紹介して参ります。また、各社の品質の測り方や改善プロセスで試行錯誤された事例や失敗談などを交えてディスカッションを進めます。

交流会 / 会場 : レストラン プリオール (中央大学駿河台記念館 1階)

定員50名

16:30
～
18:00

交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、また、コールセンターに携わる方々のネットワークづくりを目的に開催します。昨年は多くの方がご参加され、積極的に交流を図っていました。

大変貴重な機会ですので是非ご参加ください。当日はお飲み物と軽食をご用意しています。人数も限られていますので、お早めにお申し込みください。

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

2012年2月22日(水)	
CCAJ セッション③ 『 スーパーバイザー(SV)の登用と育成 SV人材を見出し育てるための仕組みとは 』 定員100名	
10:30 ～ 12:00	<p> 登壇者 (株)NTTデータ3C BPO推進部長/チーフCRMプランナー 大越 多賀夫氏 スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College Div 担当マネージャー 田邊 久太氏 ヤフーカスタマーリレーションズ(株) 加納-エス・エス部 業務改革チーム 寺下 薫氏 </p> <p> SVがコンタクトセンター運営の中核であるという認識は、センター業界全体に共有されています。しかし将来のSV人材を見出し、真に組織に貢献する人物に育てるための仕組みはまだまだ十分確立されていないようです。当セッションでは、SVの登用と育成について具体的な事例とディスカッションを通して、成功のポイントを考えます。 </p> <p> 【登用について】 ・登用制度の設計のコツ ・組織に貢献する人物を見極めるための工夫 ・SVになりたいというモチベーションを高めるには </p> <p> 【育成について】 ・育成制度の設計のコツ ・新人SVを鍛え上げるためのポイント ・伸びるSV、伸びないSV、その違いとは </p>
CCAJ セッション④ 『 コールセンターのためのストレスマネジメント すぐに取り組みたいストレスとの上手なつきあい方指導 』 定員100名	
13:00 ～ 14:30	<p> 登壇者 大阪人間科学大学 大学院人間科学研究科 教授 山田 富美雄氏 スピーカー 富士通コミュニケーションサービス(株) 健康支援推進センター マネージャー 武藤 昌子氏 ヤマトコンタクトサービス(株) CRM事業部 マネージャー 本多 美奈子氏 </p> <p> 多くのセンターでは、コールセンターのストレスマネジメントを最重要課題と認識しているものの、「何を、どこから始めたら良いのかわからない」という声をよく聞きます。当セッションでは、“郊外の環境を生かした地域雇用スタッフ対象の取り組み”や“コールセンターのための健康支援センターの取り組み”事例を紹介します。ストレスマネジメントの専門家である山田教授の進行で、取り組みの“きっかけづくり”や“従業員の意識改革”、“施策を実行する上での注意”などについて、コールセンターの現場感あるセッションを展開し、コールセンターストレスマネジメントプランの実践につながる内容をご提示します。 </p>
CCAJ セッション⑤ 『 センターマネージャー(センター長)の役割 誰も教えてくれないセンター長/センター責任者のあるべき姿 』 定員100名	
14:45 ～ 16:15	<p> 登壇者 (株)ラーニングイット 代表取締役 河合 晴代氏 スピーカー アリカン・ライフ・インシュアランス・カンパニー 顧客サービス統括部 統括部長 永倉 俊幸氏 日本マイクロソフト(株) 加納-エス・エス部 サービスデリバリー マネジメント 佐藤 友紀氏 </p> <p> 一昔前、コールセンター運営は企業の中でも限られた人が行っていました。しかし、業界の成長とともに、センター長/センター責任者のポジションが増え、企業の人事異動ローテーションの中に組み込まれ、今やコールセンター未経験のセンター長/センター責任者が増えてきています。インハウスのセンター長の役割だけでなく、協力会社にセンター運営を依頼している事業会社側のセンター責任者が、どのような役割を果たすべきか、また、協力会社のセンター長が、事業会社側からどのような点を評価されるのか、様々な切り口から「センター長/センター責任者」の役割を検証します。 </p>

※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。

◎コンタクトセンター・セミナー2011(前回のセミナー) 受講者の声

- ・ センターのいい所だけでなく、難しさを語っていただいた点にとっても感動しました。
- ・ 講演者の方の熱意を感じました。学ぶことの大切さを改めて感じました。
- ・ 内容が非常に具体的だったので、明日からでも導入できることが多くあった。
- ・ 改善が結果に繋がる成功の秘訣をいくつも教えていただきました。
- ・ ディスカッション形式で進んでいったので、更に興味をひく講演になりました。

■セミナー受講料金（税込）

	1日券(3コマセット)	1コマ
CCAJ 会員(事前申込)	15,000 円	6,000 円
一般(事前申込)	20,000 円	7,000 円
当日券		10,000 円

後援団体会員（加盟企業）は一般料金から10%引きとなります。

■交流会参加料金（税込）

3,500 円／お一人様

◎1日券1枚(2/21・22 問わず)のご購入につき、1名様を交流会にご招待(登録制)。定員 50 名に達し次第、販売およびご招待を終了します。

■お申込方法

事前申込期限：2012年2月14日（火）

- ①ホームページからのお申込（http://ccaj.or.jp/event/contact_20120221.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、CCAJ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。
- ※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：		フリガナ		<input type="checkbox"/> CCAJ 会員
		申込者氏名		<input type="checkbox"/> 一般
所属 役職				
所在地：〒				
TEL：		FAX：		
E-mail：				
加盟団体(下記団体の会員(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
◆コマごとのお申込枚数／交流会の参加申込人数				
●2月21日(火)1日券		枚	●2月22日(水)1日券	
●特別講演		枚	●CCAJ セッション③	
●CCAJ セッション①		枚	●CCAJ セッション④	
●CCAJ セッション②		枚	●CCAJ セッション⑤	
●交流会参加		名	※1日券1枚につき、1名様を交流会に無料招待	
◎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(特別講演、CCAJ セッション①～⑤)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・ご請求に利用するほか、今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)事務局
お申込先：FAX 03-5289-8892 / お問合せ：TEL 03-5289-8891