

CCA Jコンタクトセンター・セミナー2013

～ 現場から学ぶ！コンタクトセンターの課題解決策と最新動向 ～

会期： 2013年2月14日（木） 10：30～16：15（セミナー）
2013年2月15日（金） 10：30～16：15（セミナー）
16：30～18：00（交流会）

会場： アーバンネット神田カンファレンス（東京都千代田区内神田 3-6-2）

主催： 一般社団法人日本コールセンター協会（CCA J）

後援： （公社）日本マーケティング協会 （公社）日本通信販売協会
（公社）消費者関連専門家会議 （公財）日本電信電話ユーザ協会
（社）日本ダイレクト・メール協会 （社）企業情報化協会

特別協力： 月刊『アイ・エム・プレス』、月刊『コンピューターテレフォニー』

『CCA J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、センター運営のエキスパートがパネルディスカッション形式で、改善のヒントを提供・共有することを目的に開催しております。

10回目となる今回は“特別セッション”として、CCA Jスタディーツアー（米国視察）のご参加者が、日本と米国のセンター運営の違いや特徴、「米国で成功している運用手法は日本でも活用できるのか」など実際に目の当たりにした情報をもとに、センターの現場を知る方ならではの視点でディスカッションします。また、毎回好評を博している“CCA Jセッション”では、「モチベーション管理」、「品質向上・維持」、「SV登用・育成」、「CS向上」という人気のテーマに加え、今、話題の「ソーシャルメディア対応」もご用意しました。

2日目のセッション終了後には、出演者の方々も参加する“交流会”も開催します。

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。



会場： アーバンネット神田カンファレンス

（住所）東京都千代田区内神田 3-6-2
アーバンネット神田ビル 3階

（電話）03-3526-6800

（アクセス）

JR山手線・中央線・京浜東北線
神田駅南改札・西口から徒歩1分

東京メトロ銀座線
神田駅1番出口から徒歩2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 アーバンネットビルディング 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2013』プログラム

2013年2月14日(木)

特別セッション 『 アメリカのユニークなコンタクトセンター運営モデルを分析 ～日本とアメリカのセンター運営の違いや活用できる運用手法～ 』 定員90名

10:30 ～ 12:00	<p>出演者 東京ガステレマーケティング(株) 取締役 人材・品質マネジメント部長 平松忠男氏 (株)Cプロデュース 取締役 吉沢晴美氏 (株)もしもしホットライン 九州支店 支店長 坂口謙祐氏 (株)WOWOWコミュニケーションズ WOWCOM College 課長 小川範芳氏</p> <p>コンタクトセンター先進国「アメリカ」。ITを駆使した効率的運営、ソーシャルメディアの積極的活用、ユニークなセンターマネジメントなど学ぶべき点は多くあります。しかし、優れた点にクローズアップされがちですが、文化や環境、規制、社会制度などが異なる日本において、本当に活かすことはできるのでしょうか？本セッションでは、CCAJスタディーツアー（2012年10月・米国視察）のご参加者が、ザップス、ベガドットコムなど特徴的なセンターを視察した情報をもとに、センター運営の現場を知るものならではの視点から、日本とアメリカのセンター運営の違いや優劣、日本で活用できる運用手法について、ディスカッションしてまいります。</p>
---------------------	--

CCAJ セッション① 『 従業員の幸せは、事業成長の原動力か？ ～従業員のストレスを減らし、モチベーションを高める～ 』 定員90名

13:00 ～ 14:30	<p>スピーカー (株)ディー・クリエイト CRM事業本部 総合計画室 チームマネジャー 山崎崇氏 スピーカー (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名古屋センター長 水谷洋氏 (株)スクロール 業務部お客様サービス課コンタクトセンターチーム チーム長 坪田広昭氏</p> <p>昨今、コールセンターに限らず様々な業種で従業員のモチベーション低下やストレスの問題を抱えています。その結果、離職率が高い、職場の雰囲気が悪いなどといった声も聞かれます。本セッションでは、コールセンターにおける従業員のモチベーション管理やストレス対策をしっかりと行うことが、職場環境の快適性を増し離職率が低減すること、経験の積み重ねにより個々のスキルが向上し、顧客リテンションの向上、ひいては事業成長の原動力ともなりうる可能性があることを、モチベーション(ストレス)管理の事例を交えて、センターマネジメントの視点から提示してまいります。</p>
---------------------	---

CCAJ セッション② 『 センター全体の品質向上に向けた 電話対応品質向上策と人材育成について 』 定員90名

14:45 ～ 16:15	<p>スピーカー (株)KDDIエボルバ 中央支社運用2本部マーケティングソリューション2部運用2グループ 金子則子氏 スピーカー 日東燃料工業(株) お客様サービスセンター センター長 森奥明美氏 SMBコンシューマーファイナンス(株) 東日本お客様サービスセンター企画教育ユニットグループ長 溝口真由美氏</p> <p>コールセンターの品質維持・向上には多面的な取り組みが必要ですが、中でもテレコミュニケーターへの対応品質向上への取り組みは、お客様と直接対応するだけに、その効果や影響は最も表れやすいとされています。本セッションでは“電話対応品質”にスポットをあて、その向上に有効な手段である「モニタリング」と「人材育成」について考えていきます。モニタリングを行う本来の目的、テレコミュニケーターが抱く抵抗感の緩和、評価基準・項目の設定、評価者のカリブレーション・トレーニングなど、センターで起こりがちな課題・問題点について、実際の取り組みに基づき、ディスカッションしてまいります。</p>
---------------------	---

◎CCAJコンタクトセンター・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。

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

2013年2月15日(金)

CCAJ セッション③ 『スーパーバイザー(SV)の登用と育成

～SVがもっと輝くためにできること～

定員90名

10:30 ～ 12:00	<p>モデレーター (株)もしもしホットライン 金融第二事業部 担当課長 水越英之氏 スピーカー あいおいニッセイ同和損害保険(株) コンタクトセンター事業部 業務開発グループ長 兼 品質管理グループ長 根岸純氏 (株)WOWOW コミュニケーションズ WOWCOM College トレーナー 嶋田敦子氏</p> <p>コンタクトセンターに欠かせないスーパーバイザー(SV)。その役割もセンターによって多種多様なこと と思います。では「SVに向いている人」というと、どのような人物像を思い浮かべるでしょうか。 資質のあるSVをどう見極め発掘し、どのように登用しているか。登用後の指導・育成プラン、フォロー体 制やその後のキャリアプランをどのように設定しているのか。各社の具体例やディスカッションを通じて 成功のポイントを考えていきます。 また、アメリカなどを中心に広がる“顧客接点価値”を重視し、オペレーターに裁量を持たせる動きに注目 し、日本での拡がりへの展望を、SVの役割・期待の変化などを踏まえて意見交換してまいります。</p>
---------------------	--

CCAJ セッション④ 『2つの視点からCSを高めるヒントとは？

～クライアント企業、アウトソーサーのそれぞれの考察～

定員90名

13:00 ～ 14:30	<p>モデレーター 三井情報(株) プラットフォームソリューション事業本部 第一技術部 コンサルタント 島崎陽一氏 スピーカー (株)NTTソルコ COE本部センターイノベーション部門 品質推進担当 竹下裕久氏 ドクタープログラム(株) カスタマーコミュニケーション部 部長 山野和幸氏</p> <p>CSが企業における収益性向上やコールセンターの運営成果として重要な要素である事は異論の余地 はありません。しかしながら、昨今では顧客のライフスタイル、嗜好やニーズが多様化したことで、顧客 が満足する瞬間は様々となっています。 標準化し均一したサービスを提供することを得意とするコールセンターでは、このような状況の中でど のようにCS向上への取り組みを行えば良いのでしょうか？ 本セッションでは、クライアント企業とアウトソーサーという異なる立場から、取り組み事例を交えつつ、 CSを向上させるコールセンターについて考えてまいります。</p>
---------------------	--

CCAJ セッション⑤ 『ソーシャルメディアって本当に役立つ？』

定員90名

14:45 ～ 16:15	<p>モデレーター トランスコスモス(株) コールセンターサービス統括ソーシャルメディアサービス部 部長 所年雄氏 スピーカー (株)ニッセイ お客様相談室 室長 井上勝之氏 (株)ファンケル 顧客視点推進部 部長 佐藤由奈氏</p> <p>ソーシャルメディアは、消費者コミュニケーションの変遷に伴い、今では企業のマーケティングツールの ひとつとして必ず挙げられるほどになりました。CRMの世界でも、新しいコミュニケーションチャネルと して大きな期待を集めています。様々な期待を集めるソーシャルメディアですが、実際の企業活動には どのように役立てれば良いのでしょうか？ 本セッションでは、今さら聞けないソーシャルメディアの基本から本当に企業活動としてソーシャルメディ アは必要なのか？必要だとするとリスクや対策はどうすれば？といった内容を、実際にソーシャルメディ アを活用している担当者の皆様とディスカッションを通じ考えてまいります。</p>
---------------------	---

交流会／会場：アーバンネット神田カンファレンス 3階 3A

定員50名

16:30 ～ 18:00	<p>交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、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。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。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。なお、交流会のみのご参加はご遠慮ください。</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。

■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(2/14・15 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、販売および招待を終了します。

■お申込方法

事前申込期限：2013年2月7日（木）

- ①ホームページからのお申込（<http://ccaj.or.jp/event/contact.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にてお申し込みください。)
 ※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り込みください。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：		<input type="checkbox"/> CCAJ 会員	
		<input type="checkbox"/> 一般	
所属 役職		申込者氏名	
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"/> (公社)日本マーケティング協会		<input type="checkbox"/> (公社)日本通信販売協会	
<input type="checkbox"/> (公財)日本電信電話ユーザ協会		<input type="checkbox"/> (社)日本ダイレクト・メール協会	
		<input type="checkbox"/> (公社)消費者関連専門家会議	
		<input type="checkbox"/> (社)企業情報化協会	
◇講演・セッション 申込			
●2月14日(木)1日券	枚	●2月15日(金)1日券	枚
●特別セッション	枚	●CCAJセッション③	枚
●CCAJセッション①	枚	●CCAJセッション④	枚
●CCAJセッション②	枚	●CCAJセッション⑤	枚
◇交流会(2/15) 申込	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(特別セッション、CCAJセッション①～⑤)を指定し、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