

# CCA Jコンタクトセンター・セミナー2015 in 沖縄

## ◎ご挨拶

「CCA Jコンタクトセンター・セミナー」地域開催は、コンタクトセンターの集積地において、当協会の会員企業のご協力のもと、2009年度に沖縄からスタートしました。

自治体の講演やセンター運営のエキスパートによるパネルディスカッションで構成されたセミナーは、その地域でセンターを運営する企業にとって、貴重な情報収集の機会となり、大変好評を博しました。

7年目となる今回は、再び沖縄において、会員企業 11 社のご協力により開催します。コールセンター誘致・助成の先駆者である沖縄県は、2009年当時も約 60 のセンターが進出していましたが、2014年には約 90 となり、今もなお高い注目を集めています。

それゆえに、センターへの認知度が高く、経験者も増えたことにより、就業先として定着する一方で、人材の確保・育成が課題となっています。

そこで、今回は“人材”について、「採用・定着」「SV・リーダーの登用・育成」「モチベーション」を切り口に、各社の具体的な取組みをご紹介しますので、自社の課題解決のヒントにしてください。皆様のご参加をお待ちしております。

一般社団法人日本コールセンター協会 会長 船津康次

## ◎開催概要

日程：2015年9月29日（火）13:00～17:00

会場：沖縄産業支援センター「中ホール312」（沖縄県那覇市字小禄 1831 番地 1）

主催：一般社団法人日本コールセンター協会（CCA J）

協力：CCA J 会員 沖縄協議会（11社）

(株)アイカム

岡田電機(株)

(株)KDDI エボルバ沖縄

(株)DNP デジタルコム

(株)ディノス・セシールコミュニケーションズ

トランスコスモス(株)

日本トータルテレマーケティング(株)

(株)プロトデータセンター

(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

定員：100名

## ◎お申込方法

申込期限：2015年9月17日（木）

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://ccaj.or.jp/event/contact\\_2015okinawa.html](http://ccaj.or.jp/event/contact_2015okinawa.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）

	CCA J 会員	一般(非会員)
お一人様	3,240円	6,480円

※ 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。

**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 アキバビルディング 2 4F

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

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

◎プログラム

※最新情報はウェブサイト( [http://ccaj.or.jp/event/contact\\_2015okinawa.html](http://ccaj.or.jp/event/contact_2015okinawa.html) )よりご覧ください。

時間	内 容	2015年7月28日時点
13:00	開会のご挨拶	一般社団法人日本コールセンター協会 副会長 下村芳弘
13:10	CCAJ セッション① 『「採用」と「定着」、働きたい！働きたい！コンタクトセンターの実現』	
～	<p>パネラー トランスコスモス㈱ コンタクトセンターサービス沖縄本部 サービス推進ユニット ユニット長 小林成輔氏</p> <p>スピーカー ㈱もしもしホットライン ライフライン事業部 第三サービス室 副センター長 中村拓美氏</p> <p>㈱ベルシステム 24 プランチマネジメント本部 九州・中国エリア統括部 沖縄リユースセンター F-HR グループ 中村真由美氏</p>	
14:20	<p>沖縄で成長を続けてきたコンタクトセンター事業。業界の認知度も高く経験者の豊富なこの沖縄においても、現在「人材確保」が大きな課題となっています。</p> <p>本セッションでは、「採用」と「定着」の二大テーマの課題を掘り下げ、お伝えしていきます。「採用」はターゲットに合わせて有料媒体だけでなく無料チャネルを活用し最適な情報を発信する応募拡大施策と応募後の採用プロセス改善について、「定着」は入社後の不安を解消する早期退職抑止施策とキャリアタイプ別ベテランの退職抑止施策など、各社の具体的な人材確保の取り組みを紹介します。</p>	
14:30	CCAJ セッション② 『コンタクトセンター管理者(スーパーバイザー・リーダー層)の登用と育成について』	
～	<p>パネラー ㈱ディノス・セシールコミュニケーションズ 事業サポート本部 パフォーマンス開発部 セネラルマネージャー 菅野聡美氏</p> <p>スピーカー ㈱WOWOW コミュニケーションズ WOWOWカスタマーセンター事業部 運用課沖縄 スーパーバイザー兼務 WOWCOM College 認定トレーナー 宮里涼子氏</p> <p>日本トータルテレマーケティング㈱ 沖縄 CRM センター センター長 池亀正規氏</p>	
15:40	<p>コンタクトセンターの拡大に伴い、要であるスーパーバイザー(SV)やリーダーといった管理者の育成は大変重要となっていますが、研修プログラムやOJTだけでなく人材の見極めや登用後のスキルアップ等、育成の仕組みや内容を課題に挙げるセンターは多くあります。</p> <p>本セッションでは、やる気や経験を活かしたテレコミュニケーターからのチャレンジ制度やリーダー経験者の採用など、SV・リーダー管理者登用の各社取組みを紹介します。さらに、研修プログラムやOJTの仕組み、登用後のスキルアップやキャリアアップ等さまざまな面での各社の管理者育成の具体的な取組みも取り上げます。</p>	
15:50	CCAJ セッション③ 『労働環境の変化に対応したモチベーションの作り方』	
～	<p>パネラー ㈱ベルシステム 24 九州中国エリア統括部 沖縄リユースセンター 第2グループ 担当マネージャー 月野木健氏</p> <p>スピーカー ㈱KDDIエポルバ沖縄 運用第1センター 運用統括グループ グループリーダー 村上哲郎氏</p> <p>㈱プロトデータセンター コールセンター部 品質・教育チーム 主任 屋良久美子氏</p>	
17:00	<p>人材がいないと成立できないコンタクトセンター業界において、労働環境および市場環境の変化により、あらたな人材確保が難しいだけでなく、スタッフが定着しにくい状況が発生しています。こうした背景を受けて、コンタクトセンターの現場においては、従来よりも管理者からテレコミュニケーターに対して主体的なコミュニケーションをとる必要性が増えています。</p> <p>本セッションでは、テレコミュニケーターの長期就業化に向けて、モチベーションをどのように維持向上させているのか、各社の具体的な取り組み事例を紹介します。</p>	

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2015 in 沖縄」 参加申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)			
会 社 名			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責 任 者		部署・役職	
住 所	〒		
T E L		E - m a i l	
参 加 者		部署・役職	
事 前 問 質	※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。

※ 複数名でのお申し込みをご希望の方は、日本コールセンター協会 事務局までお問い合わせください。

※ お申し込み後、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。