

【料金（税込）】-----

		1日券（3コマセット）	1コマ	情報交換会（1名）
事前 申込	CCAJ 会員	15,500円	6,200円	3,600円
	後援団体加盟企業	18,540円	6,480円	
	一般	20,600円	7,200円	
当日券		—	10,300円	—

【特典1】 1回のお申込で、6コマ分ご購入毎に、1コマ分の招待券をプレゼントします。※1日券は3コマで換算招待券は事前登録制で、好きな講演・セッションをお選びになれます。定員に達した場合はご希望にそえかねます。

【特典2】 1日券1枚のご購入につき、1名様を情報交換会にご招待します。（事前登録制）
1日券は2月23日・24日いずれか問いません。定員に達した場合は招待を終了します。

【ご注意】 ・講演・CCAJセッションの定員は各90名です。定員になり次第、締め切らせていただきます。
・情報交換会の定員は50名です。なお、情報交換会のみのご参加はご遠慮ください。

【お申込方法】-----

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（FAX番号：03-5289-8892）

申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りください。

※事前申込期限：2016年2月16日（火）

【お支払方法】-----

①お申込確認後、CCAJ事務局より受講証・ご請求書をお送りいたします。

②ご請求書に従って、指定の銀行口座にお振込みください。
なお、振込手数料は各自ご負担ください。

③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。

【会場案内】-----

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 （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
徒歩1分

東京メトロ銀座線
神田駅1番出口
徒歩2分

CCAJコンタクトセンター・セミナー2016

今こそ、コンタクトセンターが変わる時 ～業務効率の向上から企業価値の創造へ～

（主催） 一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）

（後援） 公益社団法人日本マーケティング協会 公益社団法人日本通信販売協会
公益社団法人消費者関連専門家会議 公益社団法人企業情報化協会
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 一般社団法人日本ダイレクトメール協会

【日程】-----

1日目：2016年2月23日（火） 10:30～16:15（セミナー）
2日目：2016年2月24日（水） 10:30～16:15（セミナー）
16:30～18:00（情報交換会）

【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）

【ご案内】-----

コンタクトセンターは今、従来の「業務効率型」運営に加え、新たな役割が求められています。それは、お客様接点として「カスタマー・エクスペリエンス（顧客経験価値）向上」を担い、さらに「ビッグデータ（VOC）の活用」を促進するなど「企業価値創造型」機能を付加できるよう変わっていくことです。

初日の基調講演では、情報工房（株）代表取締役社長 宮脇一氏から「会話を意図的に作り出すことで、売上がアップした」CRM戦略についてお話しいただきます。

CCAJセッションでは、今、センターが抱える5つのテーマにフォーカスし、日々、センターの変化を実感されている方々から、理想論ではない現状の課題に根ざした取り組み事例をお届けします。

2日目のセミナー終了後には、講演者や同じ立場の方々と気軽に交流を深められる「情報交換会」も開催します。「CCAJコンタクトセンター・セミナー2016」へのご参加を心よりお待ちしております。

【申込書】-----

貴社名：		<input type="checkbox"/> CCAJ 会員 / <input type="checkbox"/> CCAJ 非会員	
所属・役職		申込者氏名	
所在地：〒			
TEL：		E-mail：	
加盟団体	<input type="checkbox"/> （公社）日本マーケティング協会 <input type="checkbox"/> （公社）企業情報化協会	<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"/> （公社）消費者関連専門家会議 <input type="checkbox"/> （一社）日本ダイレクトメール協会
◇講演・CCAJセッション 申込 ※上記団体加盟企業は一般よりお得な「後援団体加盟企業」料金になります。			
●2月23日 1日券	枚	●2月24日 1日券	枚
●基調講演	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
※招待券の分は入れず、ご購入分をご記入ください。		●情報交換会（2/24）	枚
◎事前質問欄 ※受講される「基調講演」「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記入ください。			

※ご記入いただいた内容は本セミナーの運営及びそれに必要なご連絡・ご請求に利用する他、今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

【お申込・お問合せ先】 一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）事務局

（申込）FAX：03-5289-8892（お問合せ）電話：03-5289-8891

(1日目) 2016年2月23日(火)

(2日目) 2016年2月24日(水)

**基調講演 『「通話時間を伸ばすと、売上があがる」
～3年後を見据えたコールセンターの実験～』**

**CCAJセッション③ 『2つの経営理念を実現する“応対品質”
コンタクトセンター専業会社としてのこだわりポイント』**

講演者 **情報工房(株) 代表取締役社長 宮脇 一氏**

10:30～12:00
「10年後なくなる仕事」にランキングされたコールセンターのオペレーター。激しい環境変化の中、バブル崩壊後必要とされてきたオペレーションは、ITやAIの発展とともに縮小していきます。「どうなっていくのだろうか?」「変わらないといけない」。明確な方向性が見出せないままに現状のオペレーションを続けているセンターも多いと思います。迷いの中で、「一人のお客様と長く話す」という実証実験を行いました。仮説は「通話時間は、売上に比例する」。応答率重視から「おもてなし重視」のコミュニケーションへの転換です。さて、結果は? 本取り組みについて、実例をもとにご紹介します。「このままじゃまずいよね」と考えている皆様の話のきっかけやヒントとなれば有り難いです。

10:30～12:00
スピーカー (株)ラーニングイット ビジントレーナー 瀬崎 節子氏
スピーカー ビーウィズ(株) 事業推進本部 教育研修室 佐藤 香氏
日本トータルテレマーケティング(株) サービスレベル管理室 室長 小出 香氏

コンタクトセンター専業会社(サービス・エージェンシー/アウトソーサー)は、クライアント企業が求める「応対品質」と専業として自社ならではの「応対品質」があります。センターの「応対品質」はその会社の写し鏡であることから、2つの経営理念実現に向けて日々努めています。本セッションでは、様々な業界・企業の最前線を担うサービス・エージェンシー2社が、専業としての品質の定義や指標、改善のプロセス・仕組みなど具体的な事例を交えてディスカッションします。サービス・エージェンシーだからこそ感じる業界や地域、お客様属性による違い、生産性と品質両面の向上などを随所に言及しながら、「応対品質」について考えていきます。

**CCAJセッション① 『「モチベーション」をとらえなおす
一過性のモチベーション施策では、人は動かない』**

**CCAJセッション④ 『VOC活用の要諦を探る
～ここだけでしか聞く事ができない2社の取り組み～』**

13:00～14:30
スピーカー きやりあす 代表 奥 富美子氏
スピーカー ヤフー(株) システム統括本部 CS本部 本部企画部・大分サポート1部 部長 前田 尚哉氏
トランスコスモス(株) コンタクトセンターサービス東日本第一本部 横浜工ユニットMOMセンター横浜第二センター長 渡邊 秀太氏

「モチベーション(意欲・やる気・動機付け)」には、昇給・ボーナス・昇進・表彰など、他の人を介して外からもらう報酬を自当てにがんばる「外発的モチベーション」と、一生懸命やっていることが自分の成長にかかわっているという感覚や、自分の力を生かし切っていると思える喜び、うまくいったという達成感など、内側から生じる報酬で人が突き動かされる「内発的モチベーション」があります。会社方針の具現化のために着実に実践してきたセンターのアクションが、働く人のモチベーションにも良い影響を与えることについて再確認し、外発的モチベーション施策のみに頼ることの危険性や、内発的モチベーションを尊重する必要性について考えます。

13:00～14:30
スピーカー (株)ベルシステム24 MNC本部 シニアマネージャー 村上 貴志氏
スピーカー (株)スカパー・カスタマーリレーションズ 代表取締役社長 出水 啓一郎氏
コクヨ(株) 経営管理本部 お客様相談室 室長 横山 泰子氏

VOCの重要性はこれまで十分議論と理解がなされ、既に多くの企業でVOCの収集が行われています。しかしながら収集・蓄積したVOCを、如何に社内ですべて共有し、活用・改善を推進していくかという点において、課題を抱えている企業が少なくありません。本セッションでは、「VOCを収集する上での仕掛け」「ITを活用した具体的なVOC活用の取組内容」「VOCを活用した社内の変革や社内への浸透」を中心に、2社の取り組み事例をご紹介します。また、ここだけでしか聞く事ができない「成功談・失敗談」にも深く切り込み、その真相を探りながら、参加者の皆様が現場に戻り活用できるノウハウやヒントを探ります。

**CCAJセッション② 『お客様の期待と現場のニーズ・状況に合わせた
テレコミュニケーターの育成とは』**

CCAJセッション⑤ 『経営貢献するコンタクトセンターのあり方』

14:45～16:15
スピーカー (株)Miccot(ミクト) 代表取締役 升本 恵子氏
スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ マーケティング部 担当部長 小川 範芳氏
アドビ システムズ(株) Japan Customer Support Enablement & Learning Consultant 畠中 俊巳氏

企業が提供する商品やサービスにより、お客様のコンタクトセンターへの期待も違ってきます。「丁寧で安心」「迅速な問題解決」など期待に応じたサービスが求められます。お客様の期待が違えば、求められる人材も違い、当然、育成方法も異なります。「効率的な業務知識の習得」「様々なお客様への対応力」、そして「テレコミュニケーター自身の感情のコントロール」と多くのことが求められる昨今、効果的な人材育成のためには、何が必要なのでしょう? 本セッションでは「ITを駆使した育成」から「人が関わるからこそできる育成」「メンタル面の育成」など様々な角度から「テレコミュニケーターの育成」について考えます。

14:45～16:15
スピーカー (株)TMJ 事業推進本部 競争力開発部 Client Value 推進室 室長 川野 克俊氏
スピーカー アメリカン・エクスプレス・ジャパン(株) 取締役 兼 ワールド・サービス副社長 水村 直美氏
プルデンシャル生命保険(株) カスタマーサービスチーム チームリーダー 盛田 穰氏

マーケティング3.0(価値主導のマーケティング)時代において、お客様とのインタラクティブな接点を持つコンタクトセンターは、これまでの「コストセンター」からマーケティングの中核的な役割を担う「戦略的チャネル」に変貌する時を迎えていると言われています。本セッションでは、私達がマーケティング活動に貢献できることをどのように「見える化」し、社内でのプレゼンスを向上させるのか? KPIの設定、KPIと収益の関係性、社内コンセンサス形成の方法と課題など、スピーカー各社の「ネット・プロモーター・スコア調査(NPS)」「組織改革」などの取り組みを通して、「経営貢献するコンタクトセンターのあり方」について模索していきます。

センター運営のエキスパートが出演!

机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介/すぐに導入できるノウハウを収集できる

講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題を考える!

ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開/一度で多くの取り組み事例が聴ける

コンタクトセンター情報交換会 (会場:アーバンネット神田カンファレンス)

16:30～18:00
コンタクトセンター情報交換会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクト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。定員50名と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、情報交換会のみ参加はご遠慮ください。