

CCAJコンタクトセンター・セミナー2016 in 大阪

【ご挨拶】

「CCAJ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が多く集まる地域において、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。

当セミナーは、開催地域におけるコンタクトセンター運営に関する課題や解決事例の共有、企業横断的な活動の推進を目的に開催し、受講者のみならず、出演者からも毎回好評を博し、定期的な開催を望む声をいただくまでに定着してきました。

今年の開催地「大阪」は、2013年以来2度目の開催となり、協議会のメンバーは過去最多となる24社の会員企業のご協力をいただきました。さらに、センター運営に役立つ情報を少しでも多く持ち帰っていただきたいという想いから、4つの「CCAJセッション(パネルディスカッション)」をご用意しました。

セッションのテーマは、「人材の確保」「スーパーバイザーの育成」という、コンタクトセンターにおいて、長い間課題とされているものから、「未来の変化への対応」「VOC活用」といった、今後センターがさらなる進化を遂げる分野について取り上げています。出演者のお話から、少しでも多くの解決策やヒントを得ていただければ幸いです。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 : 2016年9月14日(水) 13:00~17:40
 会 場 : 新大阪丸ビル別館 4階 4-1(大阪市東淀川区東中島1丁目18番22号)
 主 催 : 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)
 協 力 : CCAJ会員 大阪協議会(24社)
 (株)アイヴィジット/あいおいニッセイ同和損害保険(株)/NTTマーケティングアクト/関西ビジネスインフォメーション(株)
 (株)かんでんCSフォーラム/株)KDDIエボルバ/株)JBMクリエイト/JPツウウェイコンタクト(株)/情報工房(株)
 (株)TMJ/ディー・キュービック(株)/株)テレワーク/トランスコスモス(株)/日本生命保険(相)/日本テレネット(株)
 パナソニック エクセルスタッフ(株)/ビーウィズ(株)/株)ヒューネル/株)プロエントコミュニケーションズ/株)ベルシステム24
 (株)ベルテック/株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ/りらいあコミュニケーションズ(株)/株)わかさ生活

定 員 : 100名

【お申込方法】

【締切:2016年9月5日(月)】

- ① ウェブサイトの場合は、右記URLからお申込ください。 http://ccaj.or.jp/event/contact_2016osaka.html
 - ② FAXの場合は、下記の参加申込書にご記入の上、指定のFAX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)】

	CCAJ 会員	一般(非会員)
お一人様	3,240円	6,480円

※ 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。

「CCAJコンタクトセンター・セミナー2016 in 大阪」参加申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会 社 名			□会員 □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 質 問	※セッション番号をご記入の上、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(電話:03-5289-8891)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。

時間	内 容
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 会長 船津康次
13:10	<p>CCAJ セッション①</p> <p>『採用市場における人材確保 ～事例から見える課題と採用難への対策～』</p> <p>モデレーター ビーウィズ㈱ オペレーション本部 OS 第2事業部第2ユニット アソシエイトマネージャー 橋本修志氏</p> <p>スピーカー ㈱KDDIエボルバ 関西支社 運用2部 西日本コールセンター事業センター長 高橋智生氏</p> <p>トランスコスモス㈱ コンタクトセンターサービス西日本本部 サービス管理ユニット プロジェクトマネジメントグループ グループ長代理 小笠原利之氏</p> <p>全国的に「人材不足」が深刻化しており、賃金上昇もあって採用の難易度が年々あがっています。また、昨今のコンタクトセンターを取りまく環境にも変化が見られ、「時給の引き上げ」や「地方移転」を検討するなどの対策だけでは人材確保が困難な時代となりました。</p> <p>そこで、当セッションでは「求人への反響が悪い」「予約率の低下」「来社数が減った」など、そもそも人が集まりにくい現状に対し、各社が具体的に取り組んでいる施策事例を紹介し、採用難への対策を議論していきます。</p>
14:10	
14:20	<p>CCAJ セッション②</p> <p>『コンタクトセンター・スーパーバイザーの選抜と育成～SV候補者は身近なところに必ずいます！～』</p> <p>モデレーター りらいあコミュニケーションズ㈱ 公共・ライフライン本部 ライフライン事業部 第四サービス室 プースマネージャー 丁門広充氏</p> <p>スピーカー JP ツーウェイコンタクト㈱ 業務第一部 CRM 大阪コンタクトセンター 第4ブロック ブロック長 正野俊行氏</p> <p>ディー・キュービック㈱ マーケティング事業部 大阪センター ユニットリーダー 川島勇一氏</p> <p>コンタクトセンターにおいて、スーパーバイザー(SV)は業務管理からスタッフの育成までとても重要なポジションを担っています。しかし、昨今の有効求人倍率の上昇もあり、募集をしても応募がない。また、内部登用も、なり手がいない状況が続く、センター運営に困窮している企業も少なくないと言われます。果たして本当に SV となる人材はいないのでしょうか？</p> <p>当セッションでは、社内にいる人材をいかにして SV に志願してもらい、登用する環境・土壌を作り上げていくか、というところに焦点をあて、登用側の考え方からマインドセット、その後の育成まで、取り組み事例を交えながら議論していきます。</p>
15:20	
15:30	<p>CCAJ セッション③</p> <p>『未来の変化に対応するためのセンターマネジメント ～センター長の抱える課題と求められる柔軟な思考～』</p> <p>モデレーター ㈱かんでんCSフォーラム コンタクトセンター事業部 テクニカルサポートセンター センター長 土屋智彦氏</p> <p>スピーカー ㈱TMJ 第2BU 第1センター センター長 西川寛氏</p> <p>㈱ベルシステム24 西日本エリア統括部 関西局 第1グループアカウントマネージャー 藤本敬文氏</p> <p>コンタクトセンターに対するニーズ、取り巻く環境は日々変化しています。少子高齢化、働き方の変化、労働法・派遣法等、既に起こっている変化により、ポテンシャルの高い人材確保が難しくなる中、センター長の抱える課題は大きく、センター運営のかじ取りはますます重要となってきます。</p> <p>当セッションでは、こうした状況の下、従来以上に求められる「効率化」、「品質向上ローコスト対策」等に、どのように対応していくのかを議論するとともに、各社で実践している取り組み事例の紹介にも触れながら、センターマネジメントの未来像について探っていきます。</p>
16:30	
16:40	<p>CCAJ セッション④</p> <p>『顧客満足と増収につながる VOC 活用が、コールセンターの未来を切り開く～VOC 活用最前線の現在と未来～』</p> <p>モデレーター 情報工房㈱ 参与(ペルソナマスター) 高尾喜一氏</p> <p>スピーカー ㈱NTTマーケティングアクト コンタクトセンタビジネス部門 デジタルマーケティング推進担当課長 栗山恵介氏</p> <p>関西ビジネスインフォメーション㈱ コンタクトセンター事業部 事業部長 南左千夫氏</p> <p>企業が顧客との長期的な関係構築を重視する中、VOC 活用の重要性はますます高まっています。また AI 等の技術革新により、コールセンターを取り巻く環境も急速に変化しています。大きなうねりの中でコールセンターの未来を切り開く鍵は VOC 活用にこそある、そう感じながら方向性を見出せないセンターも多いのではないのでしょうか。</p> <p>そこで当セッションでは、VOC 活用の最前線で活躍する2社の事例や課題、将来の展望を紹介。「顧客満足と増収につながる VOC 活用のポイント」「企業が今、VOC 活用に期待すること」を中心に議論を進めながら「VOC 活用が切り開くコールセンターの未来」を探っていきます。</p>
17:40	

※プログラムは変更する場合がございます。最新情報はウェブサイト(http://ccaj.or.jp/event/contact_2016osaka.html)よりご覧ください。

【CCAJ コンタクトセンター・セミナーの特長】

- | | |
|--|--|
| <p>パネルディスカッション(3名)で、センターの共通課題を考える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひとつのテーマに対して、多面的なポイント(切り口)で議論が展開される ・各ポイントについて、異なる3者の考え・意見を参考にできる ・一度で多くの取り組み事例が聴ける | <p>コンタクトセンター運営のエキスパートが出演する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・机上論ではない、実務に裏付けされた生の声や成功・失敗談も聴ける ・内容が具体的で、すぐに導入できるノウハウを収集できる ・センター運営にかける熱意に共感できる |
|--|--|