

CCAJ コントクトセンター・セミナー2017 in 北海道

「CCAJ コントクトセンター・セミナー」地域開催はコント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トクトセンター運営に関する課題や解決事例を共有し、コントクトセンターの活性化と健全な発展を目的としています。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「札幌」は、2011 年以來 2 度目の開催となり、会員企業 21 社からなる北海道協議会を中心に開催して参ります。

セッションのテーマは、「採用・離職対策」という、コントクトセンターにおいて、近年益々課題とされているものから、新たなチャネルの可能性である「デジタルチャネル」、社内におけるセンターの重要性を示す「プレゼンス向上」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。

【開催概要】

日 程 : 2017年9月27日(水) 13:00~17:40

会 場 : 札幌市教育文化会館 4 階 講堂 (〒060-0001 札幌市中央区北 1 条西 13 丁目)

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 北海道協議会 (21社:50音順)

(株)アイティ・コミュニケーションズ / (株)アイネットサポート / アイビースシステム(株) / (株)エテル

NTTソルコ & 北海道テレマート(株) / (株)NTT東日本サービス / (株)オークローンマーケティング / (株)KDDIエボルバ

(株)スカパー・カスタマー・リレーションズ / ソニー生命保険(株) / (株)ダーウィンス / (株)TMJ

(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) / 日本テレネット(株) / ビーウィズ(株)

ピー・シー・エー(株) / (株)ベルシステム24 / りらいあコミュニケーションズ(株) / (株)Wiz / (株)WOWOWコミュニケーションズ

定 員 : 100名

【お申込方法】

【締切:2017年9月14日(木)】

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_2017hkd.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

※基調講演は CCAJ 会員・非会員問わず無料です。

※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 コントクトセンター・セミナー2017 in 北海道」 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 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 下村芳弘
13:10	基調講演 『 札幌市の雇用情勢と人手不足緩和に向けた支援について 』
～	講演者 札幌市 経済観光局 雇用推進部 雇用推進課 調整担当係長 外山 大知氏
13:40	札幌市では市外からの転入等により人口増加が続いているものの、生産年齢人口の減少は避けられず、堅調な雇用情勢と相まって人手不足が市内企業にとって大きな経営課題となっているところ。札幌市では、企業の皆様の経営支援とあわせて、子育て女性や高齢者の就職支援にも力を入れております。本講演では、こうした市の取組の一部をご紹介しますので、人材確保の一助としていただければ幸いです。
13:50	CCAJ セッション① 『 ブランディングから始まる離職と採用対策 ～Employee Satisfaction～ 』
～	登壇者 ㈱アイティ・コミュニケーションズ 運営事業本部 部長 南野 朱里氏 スポンサー ㈱TMJ 北海道事業本部第2BU 第1センター センター長 早坂 正史氏 ㈱ベルシステム24 HR本部F-HR部北海道F-HR局 局長 吉田 一貴氏
15:00	今、皆様が悩んでいる、コンタクトセンターにおける採用と離職は根本的には同じ問題があると、感じているのではないのでしょうか？採用コストをかけることで、問題は一時的に解消しても、再び同じ問題が発生し、いずれ打ち手がなくなることにお気づきはずです。コンタクトセンターでは「人」が財産です。ご縁があって採用した「人」を育成し、一緒に成長していく為にどうすれば良いのかを、我々は考え行動しております。当セッションでは私達の成功事例も失敗体験も包み隠さずご紹介するとともに、皆様と一緒に札幌のコンタクトセンターの在り方について考える機会にできればと考えております。
15:10	CCAJ セッション② 『 デジタルエンゲージメントによるカスタマーセンターの可能性 』
～	登壇者 NTTソルコ&北海道テレマート㈱ 営業本部 営業開発部門 担当部長 深沢 明生氏 スポンサー トランスコスモス㈱ DEC統括 DC & CC総括 北海道本部サービス管理ユニット ユニット長 柳沼 聡仁氏 りらいあコミュニケーションズ㈱ 生活産業本部 メディア・コンシューマー事業部 オペレーションマネージャー 北 美海氏
16:20	2016年はコンタクトセンターにおいて、チャットをはじめとしたデジタルチャネル、bot や AI の導入に関するニュースが相次ぎ、センター運営の変化・変革の始まりが感じられました。当セッションでは、新たなチャネルとして可能性を秘める“デジタルチャネル”をテーマに、センターの導入事例や課題などをご紹介します。デジタルチャネルを導入する目的はどのようなものか、その対応はお客さまに何をもちたらし、企業にどのようなメリットがあるのか。さらには、デジタルチャネルの導入によるコンタクトセンターがもたらす価値などについて議論していきます。
16:30	CCAJ セッション③ 『 コンタクトセンターのプレゼンス向上に向けて 』
～	登壇者 ビーウィズ㈱ 情報通信・インフラ事業部 情報通信第2ユニット リードスーパーバイザー 田村 太輔氏 スポンサー ㈱オークローンマーケティング コミュニケーションセンターDiv 部長 青島 三枝氏 ㈱スカパー・カスタマー・リレーションズ 経営企画部 営業推進チーム チーム長 松下 正仁氏
17:40	顧客消費行動や IoT 進化によるコミュニケーションの多様化により、多くの企業がお客様接点や体験価値の進化、それに伴う顧客満足の上を目指している一方で、旧態依然としたコールセンターの社内プレゼンスにより、最も顧客を理解している現場の声が届きにくい・改善につながらない、という悩みがどのセンターにもあるのではないのでしょうか。当セッションでは、インハウスセンター2社の事例を紹介し、どのような活動が社内フォローを増やし結果として顧客満足の上につながったのかを探り、さらに未来に向けた展望を議論していきます。

【CCAJ コンタクトセンター・セミナーの特長】

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

コンタクトセンター運営のエキスパートが出演する

- ・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

- ・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
- ・センター運営にける熱意に共感できる