

# CCAJ コンタクトセンター・セミナー2018 in 福岡

「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を共有し、コンタ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「福岡」は、2012 年以来 2 度目の開催となり、会員企業 21 社からなる福岡協議会を中心に企画・運営して参ります。

今回の基調講演では、現在コールセンターで課題とされる採用難・人手不足について、福岡市経済観光文化局を講師にお招きし、「福岡市における人材確保支援について」と題して、企業側の視点にたった人材確保の支援に関してご講演いただきます。

後に続く、CCAJ セッションのテーマは、基調講演とも関連した「採用」と、採用したテレコミュニケーターの長期就業を目指す「モチベーション向上」、更には、センターへ導入・活用が進み、どのような効果が出るか期待されている「AI」について取り上げます。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 : 2018年9月27日(木) 13:00~17:40  
 会 場 : リファレンス駅東ビル 3 階 会議室H-2 (〒812-0013 福岡市博多区博多駅東 1-16-14)  
 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 福岡協議会(21社:50音順)  
 (株)イデア・レコード/SCSK サービスウェア(株)/ (株)エテル/ (株)NTTマーケティングアクト  
 (株)かんでんCSフォーラム/キューアンドエー(株)/ (株)KDDIエボルバ/JPソーウェイコンタクト(株)  
 新日本製薬(株)/スリープログループ(株)/ (株)TMJ/ (株)テレネット/トランスコスモス(株)  
 日本生命保険(相)/ビーウィズ(株)/ (株)ヒューマンリレーション/富士通コミュニケーションサービス(株)  
 (株)ベルウェール渋谷/ (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  
 定 員 : 100名

## 【お申込方法】

【締切:2018年9月14日(金)】

- 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\\_2018fukuoka.html](http://ccaj.or.jp/event/contact_2018fukuoka.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 コンタクトセンター・セミナー2018 in 福岡」 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 『 福岡市における人材確保支援について 』
～	講演者 福岡市経済観光文化局 中小企業振興部 経営支援課 人材支援係長 円能寺 誠氏
13:40	昨今の雇用情勢の改善が続いている中、学生優位の売り手市場となっており、中小企業にとっては人材確保が喫緊の課題となっています。 福岡市としては、求人開拓も行う「就労相談窓口」に加え、企業側の視点にたった人材確保を支援するため、「地元就職・人材確保支援事業」や「ふくおかしごと見える化事業」など、新たな取組みも行っています。本講演では、こうした市の取組み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 『 採用媒体の変遷 紙からWebへ ～求人者に効果的なアプローチを考える～ 』
～	スピーカー ㈱アイデア・レコード CCO 兼 web マーケティング事業部 統括マネージャー 鈴木 豪氏 ㈱KDDIエボルバ 運用統括本部 九州・四国支社 運用1部 運用2グループ グループリーダー 大島 宜浩氏 モデレーター ㈱TMJ 事業統括本部 生産推進部 九州拠点推進室 室長 岡田 雄介氏
15:00	スマートフォンの普及により、求職者がいつでも希望を入力して検索出来るなどの手軽さから、採用チャネルの中心が紙媒体からWeb媒体へ、この10年間で変遷してきました。しかし、数多くのWeb媒体が出てきており、どんな媒体が効果的なのか、ターゲットに対しどのようなアプローチを検討していけばいいのか、模索している企業も多いと思います。 有効求人倍率が高止まりをし、採用市場が厳しさを増す中、2社のWeb活用の取り組みや、求人者に対するアプローチ方法などを紹介し、効果的な採用活動について議論をしていきます。
15:10	CCAJ セッション② 『 コールセンターにおけるモチベーション向上の様々な切り口と手法 』
～	スピーカー ㈱テレネット 執行役員 兼 品質本部 本部長 坂本 匡利氏 トランスコスモス㈱ DEC統括 DCC総括 九州本部 サービス管理ユニット 品質管理グループ グループ長 小林 健氏 モデレーター ㈱かんでんCSフォーラム 営業部 第1営業グループ 営業チーム、ジョブマネージャー 龍 康行氏
16:20	安定した生産性や品質を目指すために、採用したテレコミュニケーター(TC)の早期退職を防ぎ、いかに長期就業させることができるかが課題となっています。そこで、当セッションでは、採用した TC の新人教育の過程で出来ないことを出来るように育成し、自身の成長を感じていただき、モチベーションアップを図ることで、早期退職を防ぐ取組みをご紹介します。 また、TC が社内コンクールを経験する過程でやりがいを感じ、成長し、管理者へステップアップしたり、現場センター主導型イベントにてモチベーションの維持向上を図ったりと、長期就業につながるための様々なセンターでの取組みをご紹介します。
16:30	CCAJ セッション③ 『 AIがコールセンターにもたらす変化と進化 』
～	スピーカー ㈱NTT マーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部 コンタクトセンタービジネス部門 部門長 新谷 宜彦氏 ㈱ベルシステム24 ソリューション推進本部 マーケティング部 担当マネージャー 岡西 祐志氏 モデレーター りらいあコミュニケーションズ㈱ ITサービス本部 コミュニケーション事業部 統括マネージャー 折目 清志氏
17:40	第三次ブームとされる「AI(人工知能)」。コールセンターにおいてもAIが大いに役立つと考えられ、導入・活用が広がっています。期待できる効果として、ナレッジ検索の精度向上による生産性の改善、コミュニケーションの自動化(チャットボット)、テレコミュニケーターの負担軽減などが注目されています。 今後のAI活用によってコールセンターはどのように進化し、お客様にも価値をもたらすことができるのでしょうか。そして、人材不足という問題をカバーしていくことは可能なのでしょうか。実際に導入し見えてきたものをご紹介します。

【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
- ・センター運営にかける熱意に共感できる