

CCAJ コントクトセンター・セミナー2022 in 愛知

「CCAJ コントクトセンター・セミナー」はコントクトセンター集積地において、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今回で12回目の開催となります。当セミナーは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。

今年の開催地「愛知」は、2014年以来2度目の開催です。基調講演では、コントクトセンターで課題とされる採用難・人材確保について、愛知県労働局就業促進課のご担当者をお招きし、雇用促進・人材確保支援についてご講演いただきます。

また、CCAJ セッションのテーマは、「採用・定着」、「DX・自動化」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 : 2022年11月29日(火) 13:00~16:50
 会 場 : ウィンクあいち 9階 「902」 (名古屋市中村区名駅4丁目4-38)
 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 愛知協議会(11社:50音順)
 SCSK サービスウェア(株) / (株)NTTネクシア / (株)KDDIエボルバ
 (株)三愛テレコム / (株)TMJ / (株)T3 マーケティング / (株)トップマークス
 トランスコスモス(株) / NEXCO 中日本サービス(株) / (株)ベルシステム24
 りらいあコミュニケーションズ(株)
 定 員 : 100名

【お申込方法】

【締切:2022年11月21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。 <https://forms.gle/QDGAMXjLKSp5ySz8>
- 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	4,400円	7,700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2022 in 愛知」 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 - mail	
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します。
- ※ 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。

【プログラム】※プログラムは変更する場合がございます。

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 長谷部 英則
13:10	基調講演 『愛知県における雇用促進・人材確保支援の取組について』
~	講演者 愛知県 労働局 就業促進課 担当課長(地域雇用対策) 丹羽 智裕氏
13:40	本県では、経済労働行政の基本方針である「あいち経済労働ビジョン 2021-2025」を策定し、新型コロナウイルス感染症に対応した緊急対策と、ウィズ・アフターコロナを見据えた成長戦略の 2 つの視点により、本県産業の競争力強化と持続的な発展を図るとともに、雇用の確保や就労の促進、産業人材の育成などに全力を挙げて取り組んでいます。 このビジョンで施策の柱として掲げる「誰もが安心して生き生きと活躍できる環境づくり」、「愛知の産業を担う人財力の強化」の取組のうち、若者、子育て女性、高齢者、障害者、定住外国人等の個々の特性やニーズに応じた就労支援並びに県内企業の人材確保支援について説明します。
13:50	CCAJ セッション① 『採用難と多様化のなかで ~これからのコンタクトセンターにおける人財確保と定着の取組み~』
~	スピーカー (株)TMJ 事業統括本部 事業推進本部 事業変革部 部長 北村 岳大氏 トランスコスモス(株) 東海ユニット・第二グループ グループ長 勝尾 順子氏 トランスコスモス(株) 東海ユニット・第二グループ オペレーションマネージャー 北島 陽佑氏 モデレーター (株)TMJ 営業統括本部 情通サービス営業本部 第3 営業部 部長 松本 二郎氏
15:00	コロナ禍によって私たちの業界も例外なく多大な影響を受けた中で、改めて社会インフラとしてのコンタクトセンターの意義、またそこで働く方々のエッセンシャルワーカーとしての存在価値が見直されるべきタイミングが来ています。厳しくなる一方の採用環境にあって、如何に採用母数を増やすか、またスムーズに着台し長く勤めてもらえるかは、私たちにとって大きな命題であることは言うまでもありません。今後も益々多様化・複雑化するサービスとデジタル化の進むオペレーション現場にあって、求職者にどのように興味・関心を持たせ、やりがいを持って成長し続ける職場環境を整えていくか、各社の取組みをご紹介します。
15:20	CCAJ セッション② 『進むコールセンター現場の DX ~期待と不安に各社はどう対応しているか~』
~	スピーカー (株)NTT ネクシア デジタル革新部 サービス開発・運用部門 福田 欣晃氏 (株)KDDI エボルバ 中部・関西・四国本部中部1部運用1G グループリーダー 古曳 徳恵氏 りらいあコミュニケーションズ(株) DX 戦略本部 DX 企画部オペレーション企画室 室長 木嶋 大五氏 モデレーター (株)バルシステム 24 業務統括本部 業務統括部 DX 企画局 局長 兼 業務統括管掌 FHR 部 シニアプロフェッショナル 川崎 佑治氏
16:50	現在、現場では急激な自動化が進んでいます。全音声の自動書きおこし、音声を越えた映像サポート、BOT による自動対応まで、さまざまな技術が取り入れられています。こういった技術は、現在進行形で導入数が増えている最中であり、現場からマネジメント層まで、期待と不安が入り混じった「まだら状態」であるともいえます。どんなメリットや不安があるのでしょうか？リアルで生々しい、各社の本音をお聞きしましょう。

【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
- ・一度で多くの取組み事例が聴ける

コンタクトセンター運営のエキスパートが出演する

- ・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

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

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

Mail:office@ccaj.or.jp URL:<https://ccaj.or.jp>