

## CCAJ コンタクトセンター・セミナー2023 in 沖縄

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー」はコンタ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13回目の開催となります。当セミナーは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。

今年の開催地「沖縄」は、2015年以来3度目の開催です。CCAJ セッションのテーマは、「採用・定着」、「デジタル活用」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。

【Web サイト】 [https://ccaj.or.jp/event/contact\\_20230927okinawa.html](https://ccaj.or.jp/event/contact_20230927okinawa.html)

## 【開催概要】

日 程 : 2023年9月27日(水) 13:30~16:30  
会 場 : 沖縄産業支援センター 3階「312」中ホール (沖縄県那覇市字小禄 1831番地 1)  
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 沖縄協議会(8社:50音順)  
あいおいニッセイ同和損害保険(株) / アルティウスリンク(株)  
SCSK サービスウェア(株) / オーナーズエージェント(株) / トランスコスモス(株)  
日本トータルテレマーケティング(株) / (株)ベルシステム24  
(株)WOWOWコミュニケーションズ  
定 員 : 100名

## 【お申込方法】

【締切:2023年9月20日(水)】

- 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/QiuGsKjawDcBw4H7A>
- 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

※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2023 in 沖縄」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 - 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。

時間	内 容
13:30	開会の挨拶 一般社団法人日本コールセンター協会 会長 呉 岳彦
	<b>CCAJ セッション①</b> <b>『人材確保が困難な時代 ～採用戦略と人材定着率向上への取組み～』</b>
13:50 ～	スピーカー アルティウスリンク(株) HR 推進本部 沖縄支社 うるま市採用総括ユニット 吉味 優子氏 (株)WOWOWコミュニケーションズ ソリューションビジネス第2事業部 西日本ソリューション課 沖縄 業務責任者 中野 健司氏 モデレーター 日本トータルテレマーケティング(株) マネージャー 諸喜田 卓見氏
15:00	有効求人倍率が1.0を超え、売り手市場が続く沖縄。その中でもコールセンター業界は有効求人数が増加し、採用難で苦しい状況が続いています。特にコロナ禍以降、多様化する働き方に対して、今までとは異なる採用アプローチをしなければなりません。 また、デジタル化に伴った複雑なオペレーションが加速するコールセンター業界において、退職率の高さが課題となります。如何に人材定着率を向上させ、業務を安定運用する事ができるかが重要です。 本セッションでは、各社の「採用戦略」と「人材定着」への取組み事例をご紹介します。
	<b>CCAJ セッション②</b> <b>『「顧客ニーズ」と「従業員ニーズ」を捉えたコミュニケーションのデジタル活用』</b>
15:20 ～	スピーカー トランスコスモス(株) デジタルカスタマーコミュニケーション総括オペレーション改革本部オペレーション推進部 玉城 勇仁氏 (株)ベルシステム 24 業務統括本部 業務統括部 デジタル&クリエイティブ局 局長 川崎 佑治氏 モデレーター アルティウスリンク(株) DX 戦略本部 DX 企画部 オペレーション企画ユニット ユニット長 宇田川 徹 氏
16:30	急速にデジタル化が進む世の中で、デジタル活用は重要な手段ですが、やみくもにデジタル化を進めても成果はできません。成果を出すには「顧客ニーズ」に合わせたデジタル化が重要なポイントで、どのような事前準備が必要なのでしょう。 一方で、従業員とのコミュニケーションにおいてもデジタル活用が進んでおり、顧客対応のプロフェッショナル企業の社内コミュニケーション事情はどうなっているのでしょうか。 各社の「失敗や成功」の事例をご紹介します。

### 【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