

CCAJ コンタクトセンター・セミナー2024 in 北海道

「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14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「北海道」は、2017年以来3度目の開催です。CCAJセッションのテーマは、「デジタル・コンタクトセンター運営の変化」、「採用・定着」、「育成・在宅」、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_20240926hokkaido.html

【開催概要】

日程：2024年9月26日(木)13:00~17:40

会場：北海道立道民活動センター かでる2・7 820 研修室（札幌市中央区北2条西7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(15社:50音順)

(株)アイティ・コミュニケーションズ / アルティウスリンク(株) / SCSKサービスウェア(株)

(株)NTTネクシア / (株)NTT東日本サービス / (株)オークローンマーケティング

CTCファーストコンタクト(株) / ソニー生命保険(株) / (株)TMJ / トランスコスモス(株)

ビーウィズ(株) / ピー・シー・エー(株) / (株)ベルシステム24ホールディングス

(株)マイナビBX / (株)WOWOWコミュニケーションズ

定員：100名

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/eHoJAMdjBqdAyVjN7>

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2024 in 北海道」参加申込書（申込先 mail:office@ccaj.or.jp）

会社名				<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責任者			部署・役職	
住所	〒			
TEL			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。			

※ 当日券を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
13:00	開会の挨拶 一般社団法人日本コールセンター協会 会長 呉 岳彦
13:10	基調講演 『 札幌市の雇用情勢と雇用施策について 』
~	講演者 札幌市経済観光局産業振興部雇用労働課 雇用労働係長 川瀬 和也氏
13:40	札幌市では、まちづくりの基本的な指針である「第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン」に基づき、様々な取組を行っていますが、札幌市を取り巻く社会経済情勢は急速に変化しており、企業での人手不足も深刻な経営課題の一つとなっています。統計からみた札幌市の雇用情勢と市が実施する求職者や企業向けの雇用施策について説明します。
13:50	CCAJ セッション① 『 AI 時代に突入！？どうする各社？ 』
~	スピーカー ビーウィズ(株) 北日本オペレーション本部 札幌事業部 副部長 三浦 基寛氏 ピー・シー・イー(株) 事業本部 カスタマーサポート部 米山 貴人氏 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 デジタル&クリエイティブ局 局長 川崎 祐治氏
15:00	AI の進化が日々の業務にどう影響を与えるのか、そして私たちはどの様に適応し、活用していくべきかを具体的な事例を交えながら分かりやすく解説し、今後の展望について語ります。 本セッションでは、BPO・コールセンターを中心としたアウトソーシング企業のビーウィズとサブスクやクラウドで使える会計ソフト提供のピー・シー・イー、コールセンター事業を中心に、各種 BPO、コンサルティングなど提供のバルシステム 24、各社デジタル推進・オペレーションの担当者にご登壇いただきます。 意見交換や質疑応答の時間も予定しているので、AI についての疑問や不安を解消し、未来の働き方を考えるきっかけになります。
15:10	CCAJ セッション② 『 採用難はプロセス分解で乗り切る！ ~採用における4つのプロセスと定着への紐づけ~ 』
~	スピーカー アルティウスリンク(株) 人事・法務統括本部 HR 推進本部 北海道支社 採用第1ユニット 岡本 希氏 (株)TMJ 東日本事業本部東日本サービス1部2C センターマネージャー 茶木 裕樹氏 モデレーター (株)WOWOW コミュニケーションズ WOWOW 事業部 コンタクトセンター課 札幌 オペレーションマネージャー 関口 早奈恵氏
16:20	北海道の有効求人倍率は 1.0 を下回り、数字上「買い手市場」の人手余りの状態です。 コロナ禍以降、求人者が求める条件は「時給よりも働き方」に変化し、「シフト制」「未経験者も可能」など、魅力的な要素は多いにも関わらず、コールセンター業界の採用難は続いています。北海道でコンタクトセンターを運営している私たちは、どのような対策をしていくべきなのでしょう。 「プロセスで分けること」が課題解決のコツです。 本セッションでは、「応募」「予約」「面接」「入社」というプロセスに分解して考え、そこから「定着」に結びつくものにフォーカスしながら各社の「失敗や成功」の事例をご紹介します。
16:30	CCAJ セッション③ 『 コンタクトセンター×人材育成×テレワーク ~“3社3様”の実態に迫る~ 』
~	スピーカー SCSK サービスウェア(株) ビジネスサービスグループ第二事業本部第一部第一課 マネージャー 小林 力也氏 スピーカー兼モデレーター (株)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 インバウンドセクション セクション長(マネージャー) 猪股 伸隆氏 スピーカー兼モデレーター トランスコスモス(株) CX 事業統括 デジタルカスタマーコミュニケーション総括 第六サービス本部 四課 マネージャー 谷脇 慎一氏
17:40	コンタクトセンター運営において、入電の繁閑にあわせた人員調整、育成やキャリア支援など、育成/支援する側も、される側も、悩みを抱えているのではないのでしょうか？また、メンバーのモチベーションや心理的安全、カスタマーハラスメントに対する取り組みが求められます。 本セッションでは、テレワークを活用し柔軟な働き方を推進したことによる苦労や成果、独自の人材活用プログラム「ゼネラリスト養成塾」を運用している誕生秘話や効果、IT 活用力を備えた人材育成の取り組みについて、3社それぞれテレワーク導入・運用や人材育成への新しいスポットライトの当て方をご紹介します。