2021年3月11日

一般社団法人日本コールセンター協会

会　員　各　位

一般社団法人日本コールセンター協会

事　　務　　局

**2021年度「第10回CCAJ会員交流会」講演企業の募集について**

拝啓　貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当協会では、コールセンターの新技術・トレンドに関する情報の共有と会員相互のコミュニケーションを図ることを目的に、講演会と懇親会をセットにした「CCAJ会員交流会」を2012年度から開催しております。2020年度は新型コロナの影響で講演会をオンラインで開催したところ、過去最多となる220名のお申込みをいただきました。

本交流会では、2017年度から講演企業を会員の中から募集したことで、各社が注力する最新情報を提供でき、聴講者から大変好評を博しております。

2021年度も本交流会の開催が決定したことを受け、ご講演企業を募集いたします。下記の開催概要・講演応募要項をご覧いただき、ご講演を希望される会員各位は別紙申込用紙にご記入の上、お申込みくださいますようお願い申し上げます。

末筆ながら貴社の益々のご発展を祈念申し上げます。

敬具

記

**１．「第10回CCAJ会員交流会」開催概要**

(1)目的 コールセンターに関わる新たな技術等が進展するなか、会員が提供する新技術に関わる取り組みを発表し、会員がそのトレンドを共有することにより、コールセンター事業の活性化を図るとともに、会員相互のコミュニケーションを図ることにより、会員の結束を高める。

(2)時期 2021年10月中旬から11月初旬

(3)会場 都内ホテル（150～200名規模）

* 新型コロナウイルスの状況によって時期を改めたり、開催形式をオンライン講演会に変更する場合があります。

(4)開催形式 第一部　講演会（2社予定）

 第二部　懇親会

(5)参加者 当協会 会員企業に所属する方

**２．講演応募要項**

(1)応募資格 当協会　会員企業

(2)講演テーマ 次の①・②・③のいずれかに関連する内容についてご講演ください。

1. **コールセンターの人材を支援し、サービスの高度化に資する手法・テクノロジー**

（キーワード）　AI、RPA、音声認識・音声合成、IoT、5Gなど

1. **コールセンターが実現する、生活者と企業におけるこれからの関係構築に資する手法・テクノロジー**

（キーワード）　CX、ビッグデータ、オムニチャネル、デジタルトランスフォーメーションなど

1. **コールセンターにおけるニューノーマルな働き方に資する取り組み**

（キーワード） テレワーク、ワーケーション、健康経営/ウェルビーイング

 ダイバーシティ推進（障がい者、高齢者等の活用）など

(3)講演時間 ５０分（１社あたり）

(4)費用 講演にあたっての費用は**無料**です。

 ただし、講演準備や資料の印刷等に関する費用はご負担いただきます。

(5)応募方法 下記の「第10回会員交流会 講演申込書」にご記入の上、当協会事務局あてに、

 **2021年4月9日（金）**までにご連絡ください。

 締切後のお申込はお受けいたしかねますので、お早めにお願いします。

(6)選考 申込いただいた会員企業の中から、理事会で検討・決定し、2021年5月末までにご報告させていただきます。

(7)備考 会員交流会ならびに講演のお申込などについてご不明な点がございましたら、当協会事務局（下記）までお問い合わせください。

以上

【本件に関する問い合わせ】

一般社団法人日本コールセンター協会　事務局

電話　：　03-5289-8891

e-mail ： office@ccaj.or.jp

|  |
| --- |
| **第10回　CCAJ会員交流会　講演申込書** |
| 貴社名 |  |
| 講演予定者 | 氏名 |  |
| 部署・役職 |  |
| 講演テーマ | □　①コールセンターの人材を支援し、サービスの高度化に資する手法・テクノロジー□　②コールセンターが実現する、生活者と企業におけるこれからの関係構築に資する手法・テクノロジー□　③コールセンターにおけるニューノーマルな働き方に資する取り組み※上記3つのテーマの中から、どちらか一つを選択ください。 |
| 講演タイトル（予定） |  |
| 講演概要（予定） |  |
| 本件連絡先 | 氏名 |  |
| 部署・役職 |  |
| 電話 |  |
| e-mail |  |

申込書送付先 ： 一般社団法人日本コールセンター協会　事務局

 e-mail office@ccaj.or.jp

申込締切 ： **2021年4月9日（金）**

（参考）　過去の開催状況

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2012年度** | **2013年度** | **2014年度** |
| 開催日 | 2012年11月6日 | 2013年10月16日 | 2014年10月16日 |
| 会場 | ホテルグランドパレス | ホテルグランドパレス | ホテルグランドパレス |
| 講演会社 | 伊藤忠テクノソリューションズ | 三井情報 | 日本電気 |
| テーマ | SNS/スマホ時代に対応するコンタクトセンター | 顧客の声の見える化とその活用方法 | ビッグデータ時代のコンタクトセンター |
| 参加者数 | **116名** | **129名** | **151名** |
|  | **2015年度** | **2016年度** | **2017年度** |
| 開催日 | 2015年10月26日 | 2016年11月2日 | 2017年10月31日 |
| 会場 | ホテルグランドパレス | ホテルグランドパレス | ホテルグランドパレス |
| 講演会社 | NTTアドバンステクノロジ | NTTコミュニケーションズ | 1. ナイスジャパン
2. セールスフォース・ドットコム
 |
| テーマ | コールセンターへの新技術適用の可能性 | AIは本当にコールセンターを変革するのか | 1. 音素検索の技術を活用した業務改善の可能性
2. さらなる顧客体験を創るコールセンターのAI活用
 |
| 参加者数 | **169名** | **152名** | **168名** |
|  | **2018年度** | **2019年度** | **2020年度** |
| 開催日 | 2018年11月2日 | 2019年10月29日 | 2020年10月29日 |
| 会場 | ホテルグランドパレス | ホテルグランドパレス | Zoomウェビナー |
| 講演会社 | 1. ジェネシス・ジャパン
2. ニュアンス・コミュニケーションズ・ジャパン
 | 1. アルファコム・日本アバイア
2. ビーウィズ
3. ジェネシス・ジャパン
 | 1. ログイット
2. 伊藤忠テクノソリューションズ
 |
| テーマ | 1. コンタクトセンター・プラットフォームにおけるAI技術の活用について
2. 声紋認証と音声認識による顧客体験の変革
 | 1. チャットと音声の融合による顧客応対の改革
2. AIと人が共存するコンタクトセンターの実現に向けて
3. リアルタイムSoEがもたらすコンタクトセンターの働き方改革
 | 1. RPA活用によるオペレータ負荷軽減アプローチ
2. コロナ禍で変革するコンタクトセンターとDX対応
 |
| 参加者数 | **150名** | **185名** | **220名** |

※過去の「CCAJ会員交流会」の開催模様は下記URLよりご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu.html>