

第12回

リアル・オンラインのハイブリッド型開催

CCAJ会員交流会

日時 | 2023年10月30日(月)15:00～18:30

[第1部] 講演会 **会場** オンライン

[第2部] 懇親会 **会場** ※立食形式

会場 | アルカディア市ヶ谷

参加費 | 講演会＋懇親会：8,250円(税込)
懇親会のみ：7,700円(税込)
オンライン視聴：無料

定員 | 講演会：160名 ※オンライン視聴の人数制限はございません。
懇親会：200名

第1部 15:00～15:40

CONTACTセンター社員2割を デジタル人材に ～リスクリング、その仕組みと効果は～

今後のCONTACTセンタービジネスは、デジタルによる専門性向上と効率化が不可欠であると考え、3年前よりデジタル人材育成を開始。

- ①知見のある推進役がいること
 - ②エージェントからデジタル人材になる実績を作ること
 - ③ロールモデルとしてキャリアプランを作ること
- 結果、社員の2割がデジタル人材に。

本講演では、成功の秘訣、従来のCONTACTセンターキャリアからの変革を行った軌跡、キーポイントや効果をご紹介します。

パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
CONTACTセンター統括部CCDX部 部長
中野 健 氏

CONTACTセンター業界に大学時代から従事。パーソルP&Tに入社後は、CONTACTセンター部門全体のDX企画及びデジタル人材育成に注力。現在は、リスクリングに成功した人材を集め、DX事業をサービス化。顧客の課題解決、導入支援も担当。CONTACTセンター人材の新たなキャリアを創出。



15:50～16:30

世界の変化に追いつけ! CONTACTセンターからリアル店舗まで 地続きになるCX・EX

日本の近未来は、労働人口不足・離職防止・働き甲斐向上・働き方改革・高齢者雇用と労働管理…等、多くの“約束された課題”があります。

労働力を維持しながら効率と満足度を向上した海外の事例を参考に、日本の誇る“おもてなし対応”を維持・向上するため、次の4つの視点で深掘します。

- ・世界と日本の動きと労働人口減少等の喫緊の課題
- ・電話・デジタル・店舗～AI/ITがつなぐCX/EX
- ・コロナをチャンスにした海外のDX
- ・日本のコールセンターが進むべきDX=EX向上

ベリントシステムズジャパン株式会社
エバンジェリスト・プリセールス
森脇 健 氏

2000年から大手ベンダーで音声認識IVR、通話音声認識ソリューションを企画・販売し日本の音声ソリューションの発展に貢献。AIブームの中、AIベンチャー企業に転職し、自然言語AI、画像AI等に従事。その後、ベリントシステムズジャパンに入社しエバンジェリスト・プリセールスとして活動中。



第2部 17:00～18:30 懇親会 ※オンライン配信はございません。

お問い合わせ 一般社団法人 日本コールセンター協会 03-5289-8891

アクセス

アルカディア市ヶ谷

〒102-0073 東京都千代田区九段北4-2-25



■電車でのアクセス

- * JR中央線
市ヶ谷駅から徒歩2分
- * 地下鉄 有楽町線・南北線
市ヶ谷駅(A1-1)出口から
徒歩2分
- * 地下鉄 新宿線
市ヶ谷駅(A1-1・A4)出口から
徒歩2分

■車でのアクセス

首都高速5号線飯田橋ランプまたは西神田ランプを降り、目白通りから九段下交差点を左折、靖国通りを市ヶ谷方向に1.2km直進。
※駐車台数が限られていますので、なるべく公共交通機関をご利用ください。

申込方法

WEBフォームもしくは申込書(ダウンロード)より、
ご参加者1名ごとにお申込みください。

フォームをご利用いただけない場合は、
WEBページにて参加申込書をダウンロードいただき、
内容をご記入の上、当協会までお送りください。

宛先: office@ccaj.or.jp

日本コールセンター協会 事務局

申込期限: 10月18日(水)

- ※お申込みは先着順です。
- ※オンライン視聴は人数制限はございません。
- ※お申込み受付後、「請求書」を郵送いたします。



https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu_20231030.html

↑
詳細は、上記QRコードまたは
URLよりご確認ください。

ご参加にあたって

■本交流会は、リアル/オンラインのハイブリッド型開催です。
以下より、ご参加にあたっての注意事項をご確認ください。

●会場へのご参加の場合

お申込みいただいた方へ、後日「参加証」を郵送いたします。
ご参加にあたっての詳細は「参加証」よりご確認ください。
当日は「参加証」を持参いただき、会場受付にてご提出ください。

●オンライン視聴へのご参加の場合

1. 第1部「講演会」のみZoomウェビナーにてご視聴いただけます。
参加URL等の詳細は、お申込み者に10月23日(月)にメールで配信いたします。
※第2部「懇親会」の配信はございません。

2. オンライン参加にあたって、PCとネットワーク環境をご確認ください。
詳しくは、10月23日(月)に配信するメールをご覧ください。