2023年3月9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

**2023年度「第12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、講演会と懇親会からなる「CCAJ会員交流会」を2012年度から開催しております。

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、各社が今、注力する最新の情報を知ることができ、聴講者から大変好評を博しております。

2023年度も本交流会の開催が決定したことを受け、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、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12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 2023年10月中旬から11月初旬

(3)形式 集合型（都内会場：150～200名規模）＋オンライン配信によるハイブリッド型

(4)構成 第一部　講演会（2社予定）＜都内会場＋オンライン配信＞

第二部　懇親会＜都内会場＞

(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

※　次のテーマに関する講演内容であれば会員種別や業種・業態を問いません。

(2)講演テーマ **「人とテクノロジーが融合したコールセンター」**を主眼に

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テクノロジー・手法**

（キーワード）　AI、自動化対応、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、生活者と企業の関係構築に資するテクノロジー・手法**

（キーワード）　CX、ビッグデータ、VOC、オムニチャネル、DX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関する取り組み**

（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 40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 別紙（P4）の「第12回CCAJ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、**2023年4月7日（金）**までにご提出ください。

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 応募いただいた会員企業の中から理事会で検討・決定し、2023年5月末までにご報告させていただきます。（2社選考予定）

**3．開催までのスケジュール**

2023年 3月9日（木） 講演企業の公募開始

4月7日（金） 応募締切

5月初旬 理事会　：　講演企業を選考（2社予定）

5月末 講演企業へ選考結果の連絡

6月～7月 講演企業と打ち合わせ

8月初旬 理事会　：　開催形式・日程等の決定

9月初旬 来場・聴講者の申込開始

10月中・下旬 「第12回ＣＣＡＪ会員交流会」開催

**4．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。

また、これまでの開催状況や模様は次ページ（P3）または、

「CCAJ会員交流会ページ」（　<https://ccaj.or.jp/event/kaiin_kouryu.html>　）よりご覧ください。

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](mailto:office@ccaj.or.jp)

（参考）　過去の開催状況

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2012年度** | **2013年度** | **2014年度** | | **2015年度** |
| 開催日 | 2012年11月6日 | 2013年10月16日 | 2014年10月16日 | | 2015年10月26日 |
| 会場 | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ | | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ |
| 講演  会社 | 伊藤忠ﾃｸﾉｿﾘｭｰｼｮﾝｽﾞ | 三井情報 | 日本電気 | | NTTｱﾄﾞﾊﾞﾝｽﾃｸﾉﾛｼﾞ |
| 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 | | ｺｰﾙｾﾝﾀｰへの新技術適用の可能性 |
| 人数 | **116名** | **129名** | **151名** | | **169名** |
|  | **2016年度** | **2017年度** | **2018年度** | | **2019年度** |
| 開催日 | 2016年11月2日 | 2017年10月31日 | 2018年11月2日 | | 2019年10月29日 |
| 会場 | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ | | ﾎﾃﾙｸﾞﾗﾝﾄﾞﾊﾟﾚｽ |
| 講演  会社 | NTTｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝｽﾞ | 1. ﾅｲｽｼﾞｬﾊﾟﾝ 2. ｾｰﾙｽﾌｫｰｽ･ﾄﾞｯﾄｺﾑ | 1. ｼﾞｪﾈｼｽ･ｼﾞｬﾊﾟﾝ 2. ﾆｭｱﾝｽ･ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝｽﾞ･ｼﾞｬﾊﾟﾝ | | 1. ｱﾙﾌｧｺﾑ・日本ｱﾊﾞｲｱ 2. ﾋﾞｰｳｨｽﾞ 3. ｼﾞｪﾈｼｽ･ｼﾞｬﾊﾟﾝ |
| テーマ | 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 | 1. ｺﾝﾀｸﾄｾﾝﾀｰ･ﾌﾟ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 |
| 人数 | **152名** | **168名** | **150名** | | **185名** |
|  | **2020年度** | **202１年度** | **2022年度** | * 2012～2019年度は懇親会も実施 * 2020・2021年度はZoomｳｪﾋﾞﾅｰで講演会のみを開催（懇親会は非開催） * 2022年度の会場は「UDX秋葉原」使用 | |
| 開催日 | 2020年10月29日 | 2021年10月15日 | 2022年10月18日 |
| 会場 | Zoomｳｪﾋﾞﾅｰ | Zoomｳｪﾋﾞﾅｰ | 会場＋オンライン |
| 講演  会社 | 1. ﾛｸﾞｲｯﾄ 2. 伊藤忠ﾃｸﾉｿﾘｭｰｼｮﾝｽﾞ | １．ﾘﾝｸ  ２．ｴｰｱｲｽｸｴｱ | １．ｴｽ･ｱﾝﾄﾞ･ｱｲ  ２．ｼﾝﾌﾟﾚｸｽ |
| テーマ | 1. RPA活用によるｵﾍﾟﾚｰﾀ負荷軽減ｱﾌﾟﾛｰﾁ 2. ｺﾛﾅ禍で変革するｺﾝﾀｸﾄｾﾝﾀｰとDX対応 | 1. 効率の良い「ﾘﾓｰﾄ研修」の仕組みとは？　講師の負荷削減、ｽﾀｯﾌの理解度向上の方法 2. 最先端の自然言語処理AIが実現する業務効率化と顧客の声活用 | 1. 次世代ｺﾝﾀｸﾄｾﾝﾀｰの先にあるﾃﾞｰﾀ活用～応対履歴を価値あるﾃﾞｰﾀに変えろ！ 2. 在宅ｺﾝﾀｸﾄｾﾝﾀｰに潜む　ｾｷｭﾘﾃｨﾘｽｸとは？ |
| 人数 | **220名** | **１４１名** | **155名** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **第12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テクノロジー・手法  ②コールセンターが実現する、生活者と企業の関係構築に資するテクノロジー・手法  ③コールセンターにおけるニューノーマルな働き方に関する取り組み  ※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） |  | |
| 貴社の講演内容は、聴講者にとって「どのようなことが参考になる（役にたつ）」、　「今後活用できる」と考えられますでしょうか？　200字程度でお書きください。 | | |
|  | | |
| 本件  連絡先 | 氏名 |  |
| 部署・役職 |  |
| 電話 |  |
| e-mail |  |

（参考）　過去に評価が高かった講演の傾向

* コールセンター／コンタクトセンターの現場における課題・問題を起点に、提供するソリューション・ツールや手法・取り組みが、解決に向けてどのようにサポートできるかを紹介すること。  
  （製品等の機能説明にならないこと）
* 具体的な企業事例を紹介すること。課題・問題解決の定量・定性的な成果に加えて、苦労した点などを交えて発表するとさらに評価が上がる。

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](mailto:office@ccaj.or.jp)

申込締切 ： **2023年4月7日（金）**