

# 海外コンタクトセンター事情視察

## 第32回CCAJスタディーツアー オンライン開催

実施日程：2022年2月21日～28日の間の平日いずれか1日（90～120分程度を予定）

視察国：マレーシア



### 視察テーマ

#### 『アジアのコンタクトセンターの現状を学ぶ』

年々変化するコンタクトセンターの現状。今回は、他民族国家の強みを活かし、自国内のみに留まらずグローバルなビジネスを展開している、マレーシアのコンタクトセンターを視察します。2020年初頭より続くコロナ禍において、日本よりも厳しい制限下において、テレワークを併用して運営を行ってきた対応事例等、コロナ禍での現場をご覧いただける貴重な機会をご提供いたします。

### 本ツアーの魅力

- ①最新情報の収集  
収録映像による稼働中センターの視察に加え、ライブにてセンター管理者より具体的な話を聴くことができます。
- ②参加者の視野拡大  
異なる環境・文化などから新たな運営方法・考え方に触れることができます。
- ③場所を問わず参加  
オンラインにより、ネット環境が整っていればどこからでも参加でき、現地視察ではできなかった大人数による参加もいただけます。

実施

一般社団法人日本コールセンター協会

企画協力

Contact Centre Association of Malaysia

株式会社 JTB

Japan Travel Bureau (Malaysia) Sdn. Bhd

# オンライン視察予定

所要時間：

90～120分予定

プログラム： **LIVE** **録画**

a) Contact Centre Association of Malaysia (CCAM) 概要紹介

b) マレーシア協力企業より：

- ・新型コロナ禍においてコンタクトセンターが直面した課題

- ・新型コロナが発生した時にどのような措置が取られたか

- ・在宅コールセンター対応における、従業員のモチベーションをどのように管理/維持したか

c) 管理担当者/オペレーションマネージャー/チームリーダーパネルディスカッション

\* 今後のマレーシアでのコロナ感染拡大状況や協力企業等の都合により、内容が変更になる場合がございます。予めご了承ください。

## 視察コーディネート機関について

### Contact Centre Association of Malaysia (CCAM)

<https://ccam.com.my/>

1999年に発足したマレーシアコンタクトセンター協会。首都クアラルンプールの西郊外に位置するケラナジャヤに本部を置く。

強固なインフラ、経済基盤、比較的安価でありながら価値の高い人材基盤、安定した社会政治情勢、強力な政府イニシアチブを特徴とするマレーシアにおいて、現地CRMとコンタクトセンター業界の開発の最前線に立ち、戦略的シンクタンクや、教育プラットフォーム、業界の専門家のスキル向上を目的として設立、活動を行う。



## 視察協力企業（候補）

### Transformative Digital Customer Experience (TDCX)

1995年創業以来、多様な分野へのアウトソーシングプロバイダーとして、ビジネスをサポート。シンガポール、マレーシアをはじめとする東南アジアを中心に拠点展開。



### Concentrix

カスタマー・エクスペリエンスをデザイン。革新的なソリューションで、クライアントのCX向上。ブランド向上に貢献する。デジタルを活用した次世代のCX向上施策にも注力。幅広いフィールドのクライアントから業務受託。



### Webhelp

Webhelp Groupは、セールス、サービス、カスタマーサポート、HR、トレーニング、事務、管理業務に特化したアウトソーシングサービスを提供しているフランス発祥のグローバル企業。



## 通訳者（候補）

本ツアーでは、Web上での同時通訳を予定しています。

### 岩瀬 和美 氏

首脳会談他コールセンターをカバーする部門の役員付き通訳経験者



### 佐藤 梓 氏

米国最大手PCメーカーのコールセンター経験者



# 視察国・マレーシアの特徴

人口約3,200万人、東南アジア諸国連合(ASEAN)に加盟する他民族国家。

1957年の独立以来、国教をイスラム教、国語をマレー語としている。社会的地位が低くなりがちな先住のマレー系民族に優先的地位を与える「ブミプトラ政策」をとることで多民族・多文化のバランスのとれた社会を築いてきた。

近年は経済面のほか、あらゆる面で先進国レベルの実現を目指し、都市開発が進んでいる。マレーシア人の英語力は、シンガポール、フィリピンに次いでアジアで第3位と言われ、グローバルに活躍する人材を輩出している。



## 視察参加条件

### ■ 視察実施日程

2022年2月21日～28日の間の平日いずれか1日  
90～120分程度を予定

### ■ 参加費用

- ・CCAJ会員 1社 50,000円 (税込: 55,000円)
- ・一般(非会員) 1社 100,000円 (税込: 110,000円)
- \* 1社あたり、最大10アカウントまでご参加いただけます。
- \* 1アカウント(1台のパソコン)でご参加いただくご人数に制限はございませんので、会議室等で集合してのご参加も可能です。

### ■ 募集企業数 先着30社 ■ 最少催行社数 20社

\* 12月20日迄に最少催行社数に満たない場合には中止となりますので、予めご了承ください。

### ■ その他

- ・Zoomを使用予定です。ライブでの動画配信およびQ&A等、ネットワークに負荷がかかる事が予想されます。スムーズな進行のため、有線接続や専用WIFI回線など、良好なインターネット環境をご準備ください。
- ・プログラムの録画および画面保存はご遠慮願います。

## お申込み

### ■ 申込み方法

以下のいずれかの方法にてご参加のご連絡をお待ちしております。

#### ①メールによるお申込み

- 1.社名
  - 2.氏名
  - 3.部署・役職
  - 4.メールアドレス
  - 5.参加アカウント数
- 上記記載の上、office@ccaj.or.jpまでご連絡ください。

#### ②Webからのお申込み

<https://forms.gle/jdQXYqCXh9w7YT5JA>



### ■ 締切

2021年12月20日(月) 17:00

### ■ お支払い

プログラム催行決定後、ご請求書をお送りします。期日までにお支払いください。

### ■ 取消

プログラム催行確定後のお取消には100%の取消料を申し受けます。予めご了承ください。

### ■ お問い合わせ

▶ 一般社団法人 日本コールセンター協会  
月～金 9:00～17:30 やぶ  
03-5289-8891 担当: 藪

▶ 株式会社JTBC 新宿第一事業部  
月～金 9:30～17:30 おのしま よこい  
03-5909-8116 担当: 小野島・横井