

【料金（税込）】-----

		1日券（3コマセット）	1コマ	懇親会（1名）
事前 申込	CCAJ 会員	15,500円	6,200円	3,600円
	後援団体加盟企業	18,540円	6,480円	
	一般	20,600円	7,200円	
当日券		—	10,300円	—

【特典1】 6コマ分ご購入毎に、1コマ分の招待券をプレゼントします。※1日券は3コマで換算  
招待券は事前登録制で、お好きな講演・セッションをお選びになれます。定員に達した場合はご希望にそえかねます。

【特典2】 1日券1枚のご購入につき、1名様を懇親会にご招待します。（事前登録制）  
1日券は2月22日・23日いずれかは問いません。定員に達した場合は招待を終了します。

【ご注意】 ・CCAJセッションの定員は各90名です。定員になり次第、締め切らせていただきます。  
・懇親会の定員は50名です。なお、懇親会への参加はご遠慮ください。

【お申込方法】-----

①ホームページからのお申込

(<http://ccaj.or.jp/event/contact.html>)

②FAXによるお申込（FAX番号：03-5289-8892）

申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りください。

※事前申込期限：2018年2月15日（木）

【お支払方法】-----

①お申込確認後、CCAJ事務局より受講証・ご請求書をお送りいたします。

②ご請求書に従って、指定の銀行口座にお振込みください。  
なお、振込手数料は各自ご負担ください。

③申込後のキャンセルはお受けいたしかねますので、  
代わりの方がご出席ください。

【申込書】-----

貴社名：		<input type="checkbox"/> CCAJ 会員 / <input type="checkbox"/> CCAJ 非会員	
所属・役職	申込者氏名		
所在地：〒			
TEL：		E-mail：	
加盟団体	<input type="checkbox"/> (公社) 日本マーケティング協会	<input type="checkbox"/> (公社) 日本通信販売協会	<input type="checkbox"/> (公社) 消費者関連専門家会議
	<input type="checkbox"/> (公社) 企業情報化協会	<input type="checkbox"/> (公財) 日本電信電話ユーザ協会	<input type="checkbox"/> (一社) 日本ダイレクトメール協会
◇ CCAJセッション・懇親会 申込 ※上記団体加盟企業は一般よりお得な「後援団体加盟企業」料金になります。			
●2月22日 1日券	枚	●2月23日 1日券	枚
●CCAJセッション①	枚	●CCAJセッション④	枚
●CCAJセッション②	枚	●CCAJセッション⑤	枚
●CCAJセッション③	枚	●CCAJセッション⑥	枚
※特典1の招待券の分は記載しないようお願いします。		●懇親会（2月23日）	枚
◎事前質問欄 ※受講される「CCAJセッション①～⑥」を指定し、質問内容をできるだけ具体的に記入ください。			

※ご記入いただいた内容は本セミナーの運営及びそれに必要なご連絡・ご請求に利用する他、今後、当協会から各種ご案内をお送りいたします。

【お申込・お問合せ先】 一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）事務局

（申込）FAX：03-5289-8892（お問合せ）電話：03-5289-8891

# CCAJコンタクトセンター・セミナー2018

## 人とAIの共存～コンタクトセンターのNEXT STAGEを考える～

ここ数年で飛躍的な進化を遂げたAI技術により、コンタクトセンターは業務の効率化を図ることができるようになっています。一方で人による対応はますます高度化していくことが予想されます。

今回のセミナーでは、「人とAIの共存～コンタクトセンターのNEXT STAGEを考える～」を共通テーマに、コンタクトセンターで関心の高い6つのトピックスを取り上げ、実際の運営に根ざした取組事例を紹介します。

2日目のセミナー終了後には、出演者や聴講者の交流を深められる「懇親会」も開催します。「CCAJコンタクトセンター・セミナー2018」へのご参加を、心よりお待ちしております。

【日程】-----

1日目：2018年2月22日（木） 10:30～16:15（セミナー）  
2日目：2018年2月23日（金） 10:30～16:15（セミナー）  
16:30～18:00（懇親会）

【会場】-----

アーバンネット神田カンファレンス（東京都千代田区内神田3-6-2）

（主催）一般社団法人日本コールセンター協会（CCAJ）

（後援）公益社団法人日本マーケティング協会 公益社団法人日本通信販売協会  
公益社団法人消費者関連専門家会議 公益社団法人企業情報化協会  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 一般社団法人日本ダイレクトメール協会

CCAJ 一般社団法人  
日本コールセンター協会

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 アキヤマビルディング2（4階）

電話：03-5289-8891 URL：<http://ccaj.or.jp>

(1日目) 2018年2月22日(木)

CCAJセッション① 『現場力を上げる問題解決スーパーバイザー  
～新人初期、中堅からベテラン管理SVへ。次のレベルを目指すSVの登用と育成アプローチを考える～』

スピーカー (株)D&Iパートナーズ コンサルティングチーム コンタクトセンター・コンサルタント 田代 基水氏  
 スピーカー (株)WOWOWコミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College 富樫 雄太氏  
 (株)スクロール360 フルフィルメント部 CCサポート課 CSV 鈴木 真弓氏

10:30  
～  
12:00  
テレコミュニケーター人材の維持とパフォーマンス改善、問題点の早期発見、現場統制と戦術の徹底、更にはITインフラ投資後の最適化など、コンタクトセンターの諸課題を解決する鍵はSVの活性化にあります。  
 SVの新規人材登用時に、現場の所属長や先輩SVはどんな点に気を付けるべきか？初期の脱落もなく着実にスキルが積み上がる環境をどのように提供すべきなのか？ともすれば日常のルーティン業務に陥りがちなSV業務で、作業に埋没せず「自律的なベテランSV」へとステージアップするために会社はどんな仕掛けを設け、SV本人はどんな行動をすればよいのか？コンサルタント、チーフSV、人材育成担当者と3つの異なる立場・視点から事例を交え、そこから得られた学びやポイントを共有いたします。

CCAJセッション② 『ES?モチベーション?  
長く続けたい仕事・職場づくりに必要なこと』

スピーカー (株)ラーニングイト 代表取締役 河合 晴代氏  
 スピーカー 本田技研工業(株) Honda お客様相談室 お客様相談センター 主任 中村 貴根氏  
 プラス(株)ジョイントテックスカンパニー CRM部 部長 嶋田 剛一氏

13:00  
～  
14:30  
テレコミュニケーターの採用難が改善される兆しがない今、定着率の向上は至上命題となっています。モチベーションを上げる施策として多くの企業が「表彰」を取り入れたものの、それだけでは「やる気が起こる」ことも、「離職が止まる」こともなく、次なる打ち手を考えなければなりません。  
 本セッションでは、そのヒントを探すべく、2人のスピーカーをお招きしました。「ES(従業員満足)」「NPS(ネットプロモータースコア)」「センター運営」3つの軸で調査を実施した本田技研工業の中村氏、人材輩出部門として社内にも確固たる地位を築いているプラスの嶋田氏、お二人の話を伺いながら、長期にわたってモチベーションを保つ施策を考えます。

CCAJセッション③ 『まったなし!テレコミュニケーターの採用と育成を考える90分』

スピーカー カルディアクロス 代表 和泉 祐子氏  
 スピーカー (株)QVCジャパン Training & Quality マネージャー 鳥井 宏和氏  
 (株)ヒューマンリレーション テレマーケティング事業部 センター長 荒木 莉恵氏

14:45  
～  
16:15  
コンタクトセンター業界は長年に渡り「できる人」だけを育ててきました。採用でふるいにかけ、更に研修で大量の離脱者を出す。これを何度も何度も繰り返すことで、急激な市場拡大に対応してきたのです。  
 しかし近年は未曾有の売り手市場で、他業種との獲得競争が激化し、従前の手法ではどうにも立ち行かなくなりました。特に①採用の競争力を上げること、②初期研修の成功率を上げること、この二点の実現は急務です。  
 本セッションではこの難問に取り組み、成果を上げている企業に登場して頂きます。何度となく話題になりながらも実現され難かった、ホームページや正社員としての採用。スキルだけでなくマインドの醸成を通じて新人の「質の向上」と「定着」を図る工夫。パネラー企業の取り組み事例を参考に、採用と育成の手法改善について考えます。

(2日目) 2018年2月23日(金)

CCAJセッション④ 『AIを活用したテレコミュニケーター支援のあり方とは』

スピーカー アイビーシステム(株) 執行役員 永倉 俊幸氏  
 スピーカー (株)TMJ 事業基盤本部 コンサルティング部 Data Science 推進室 小泉 敬寛氏  
 (株)みずほ銀行 ビジネス開発推進部 コンタクトセンター業務チーム 参事役 森本 浩司氏

10:30  
～  
12:00  
AI(人工知能)は私たちの生活の中で身近なものとなってきています。この変化は日々ITを活用してオペレーションを行うコールセンターにおいても同様であり、AI活用は「命題」となってきています。  
 本セッションでは、日頃コールセンターへのAI導入・活用に深く関わっておられるお二人をお招きし、AIとテレコミュニケーターが「共存」し、AIが「同僚」としてテレコミュニケーターを支援している事例を交えて議論を進めます。導入への努力、導入による成果、そして現場の受け止め方を「実際に現場で起こっていること」をベースに議論することで、AI導入のあり方について共有していきます。

CCAJセッション⑤ 『オムニチャネル型品質向上の取り組み  
～電話・メール・チャットにおける高品質とは何か～』



スピーカー (株)プロシード シニアコンサルタント 数矢 英子氏  
 スピーカー Rakuten Direct(株) 執行役員 カスタマーサポートグループ ジェネラルマネージャー 田畑 弘二氏  
 全日本空輸(株) CS&プロダクト・サービス室 CS推進部 リーダー 多田 悦子氏

13:00  
～  
14:30  
あらゆる場面でお客様のニーズに応え、お客様体験価値向上を目指す昨今のコンタクトセンター潮流の中、対応品質向上の取り組みは、新たなステージに入っています。変化するコミュニケーションインフラの中で、電話の対応は臨機応変さや深化が求められると同時に、品質向上の取り組みをメールやチャットなどノンボイスへ移管し、更には仕組みが提供するチャットボットへ反映することも求められています。企業の思いだけでの活動ではなく、お客様側から見て確かな品質を実現するために、電話、ノンボイスの品質向上の取り組みについて具体例を交えて紹介し、向上のポイント及び今後の展望を検討します。

CCAJセッション⑥ 『企業変革を牽引するCX時代の  
カスタマーサービス実現に向けた取り組み』

スピーカー りらいあコミュニケーションズ(株) プロジェクト営業部 部長 小長谷 渉氏  
 スピーカー イオンクレジットサービス(株) プロセッシング事業本部 CS企画推進統括部 統括部長 加藤 真智子氏  
 (株)スカパー・カスタマーリレーションズ 品質保証統括部 部長 大田 慶子氏

14:45  
～  
16:15  
今日では音声認識、クラウド、AI(人工知能)など様々なテクノロジーが顧客接点の変容を可能にし、企業と顧客との関係性が変化する中、カスタマーサービスが担うべき役割・期待も広がりを見せています。このCX(顧客体験価値)時代において競争優位性を創出し、企業収益に貢献するカスタマーサービスのあり方とその実現が重要になっており、その取り組みはコミュニケーションデザイン、ICT改革、顧客ロイヤルティなど多岐にわたります。  
 本セッションでは両社のCXについての考え方から、その取り組みを顧客、現場目線で共有しCX向上への方策をディスカッションします。

 センター運営のエキスパートが出演!  
 机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介/すぐに導入できるノウハウを収集できる  
 講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題を考える!  
 ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開/一度で多くの取り組み事例が聴ける

**懇親会 (会場:アーバンネット神田カンファレンス)**  
 16:30  
～  
18:00  
懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。