

第10回

【オンライン開催】

CCAJ会員交流会

コロナ禍におけるコンタクトセンターは、生活者と企業・団体をつなぐ“社会インフラ”として重要な役割を果たしています。エッセンシャルワークとしての評価を高める今、コンタクトセンターが一層の存在意義を確立するためには、「人材の育成」と「テクノロジー活用」を通じた、たゆまぬ変革が求められます。

今年で10回目を迎える「CCAJ会員交流会」は、2社の会員企業から「リモート環境の人材育成」ならびに「AIによる効率化とVOC活用」に関する最新事情を講演いただきます。ニューノーマル時代のコンタクトセンターをデザインする上での参考にしていただければ幸いです。会員各社のご参加を心からお待ちしております。

※オンライン講演会のため、懇親会は見送らせていただきます。

日時

2021年 **10月15日** (金) 15:00 - 16:40

実施形態

Web会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式

参加対象

会員限定（CCAJ会員企業に所属する方のみとさせていただきます）

参加費

無料

講演概要・講演者プロフィール

15:00 -	開会の挨拶 一般社団法人日本コールセンター協会 会長 長谷部 英則	
15:10	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	
15:10 -	株式会社リンク 取締役 BIZTEL事業部長 坂元 剛 氏	
15:50	新型コロナの感染拡大を受けコールセンターの在宅勤務導入が加速しています。センター運営が大きく変化する中、オペレーターの対応品質や業務スキルは変わらずに維持・向上し続ける必要があります。そのためにはリモートでもオフィスと遜色ない教育の実施が不可欠です。そこで今回は、担当者の手間や業務時間を削減しながら効果的な研修を実施する仕組みと、在宅環境でもスタッフの理解度や学習の進捗が把握できる手法を解説します。	インターネットシステムに関する開発業務からキャリアをスタート。監視システムや多数のウェブシステム等の構築の知見を活かして、今まで誰もトライしてこなかったPBXをインターネットサーバに載せるというBIZTELサービスを立ち上げ、データ通信および音声通信のソリューション提供まで幅広い経験を元にBIZTELの成長を支える。
16:00 -	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	
16:00	株式会社エーアイスクエア 営業部・マネージャー 金澤 光雄 氏	
16:40	テレワーク化の加速や音声認識技術の進展に伴い、顧客接点領域における対応テキストの有効活用に、多くの企業が目を向けるようになってきました。その流れを受け、当社の提供する自然言語処理AIの活用も実用フェーズに進んでいます。講演では、現場の課題感を再確認し、AIを活用したオペレータ支援システムやチャットボット、要約・分類を活用した顧客の声活用について、導入のポイントと効果を、事例を交えて紹介します。	大手テレマーケティング会社にて、アウトソーシングサービスやIT関連製品の企画営業に従事した後、2016年にエーアイスクエアに創業メンバーとして参画。営業責任者として、コンタクトセンターを中心としたAIシステム導入のロードマップ策定、導入支援、定着化等を一貫して担当し、お客様の業務改革をサポート。

ご参加にあたって

- ※ 受講時の録音、録画、スクリーンショットは固くお断りいたします。
- ※ 当日のネットワーク環境によっては、音声や画像の途切れ、切断の可能性がございます。予めご了承ください。
- ※ Wi-Fi（無線LAN）を使用している場合、ルーターからパソコンまでの距離が遠いと電波が届きづらいことがあります。ルーター・モデムなどから直接LANケーブルを引いての接続を推奨いたします。
- ※ セキュリティ等の都合から会社支給のデバイスでのZoomのご視聴が難しい場合は、私用端末(PC、スマートフォンやタブレットなど)からの参加をご検討ください。
- ※ Zoomアプリケーションのインストールを推奨しております。Zoomアプリケーションでのご参加が難しい場合も、ブラウザでご視聴いただけます。（Google Chrome推奨）
- ※ お申込みは、恐れ入りますが**1名様ずつのご登録**をお願いします。
- ※ 1社で複数名参加の場合も、必ず**全員分**お申込みください。

申込方法

下記の参加申込書にご記入の上でE-mailでお送りいただくか、Web入力フォームからお申し込みください。

(E-mail) office@ccaj.or.jp

(Web) <https://forms.gle/JV76BPzBvJaRY2zJ8>

申込締切

10月8日（金）必着

※申込状況により締切を過ぎてからのお申込みはお受けいたしかねますので、お早目をお願いします。

当日の参加

ZoomウェビナーURLは、お申込者に10月13日（水）にメールで配信します。

13日（水）を過ぎても届かない場合には、当協会までご連絡ください。

第10回 CCAJ 会員交流会 参加申込書

会社名			
氏名		部署 役職	
Eメール		電話	
職種	※最も該当するものを一つお選びください <input type="checkbox"/> コールセンターでのお客様対応(オペレーター業務) <input type="checkbox"/> コールセンターの運用管理(マネジメント) <input type="checkbox"/> 教育・研修 <input type="checkbox"/> 経営 <input type="checkbox"/> マーケティング・販売促進 <input type="checkbox"/> 情報システム(企画・開発・運用・保守) <input type="checkbox"/> 広報・宣伝 <input type="checkbox"/> 経理 <input type="checkbox"/> 経営・事業企画 <input type="checkbox"/> 営業・営業企画 <input type="checkbox"/> 総務・人事 <input type="checkbox"/> その他(_____)	役職	※最も該当するものを一つお選びください <input type="checkbox"/> センター長・マネージャー(センター運用担当) <input type="checkbox"/> SV・リーダー(コールセンター運用担当) <input type="checkbox"/> テレコミュニケーター・オペレーター <input type="checkbox"/> 経営者・取締役・執行役員 <input type="checkbox"/> 事業部長・部長 <input type="checkbox"/> 次長・課長 <input type="checkbox"/> 係長・主任 <input type="checkbox"/> 一般

◎事前質問 ※講演企業を指定し、質問内容をできるだけ具体的にご記入ください。
(当日の進行状況により答えられない場合がございます。その際は後日回答とさせていただきます。)

<お申し込み情報の利用目的>

1. 本交流会の参加証（ウェビナーURL）の配信や本交流会に関するご連絡で利用します。
2. 今後当協会からメールで各種ご案内を配信させていただきます。
3. 「会社名」「氏名」「部署・役職」は講演企業に共有させていただきますが、「メールアドレス」「電話番号」は共有はいたしません。講演企業からのご説明やご案内を希望する場合は、本交流会終了後にお送りするアンケートでその旨ご回答ください。

お問い合わせ
お申込み

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

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
E-mail：office@ccaj.or.jp