

国内最大のコールセンター&CRM専門の一大イベント

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in東京

2014.11.13 [Thu] ▶ 14 [Fri]

[実践研修講座] 2014.11.12 [Wed] ▶ 14 [Fri]

[会場] 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター

[時間] 10:00▶17:30 (展示受付開始9:30~)

5年後のto be -

カスタマーエクスペリエンスの“条件”



イベントの最新情報・来場登録・
セミナー参加申込はこちら

www.callcenter-japan.com/tokyo

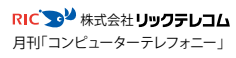
プラチナスポンサー



シルバースポンサー



主催



後援

一般社団法人 日本コールセンター協会(CCAJ)、公益社団法人 日本通信販売協会、公益社団法人 企業情報化協会、一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会、HDI-Japan、特定非営利活動法人 ASP・SaaSクラウドコンソーシアム

基調講演

事前登録制 ●会場: 文化会館5F 501
無料 ●定員: 200名

K-1 11月13日(木) 9:10▶10:00

人材マネジメントの“大原則” 成長する組織作りのための「7つの習慣」

世界的ベストセラー書籍『7つの習慣-成功には原則があった』。組織づくりの上で、成功への要諦といわれる「7つの習慣」をベースにした企業向けセミナーの企画に20年近く携わる森良枝氏が、「主体性を持った組織作り」を説きます。顧客や経営、他部門との関わり合いのなかで常に変化にさらされているコンタクトセンターにおける「成功の原則」とは何か? その答えを知る森氏が解説します。

リクルートマネジメントソリューションズ ソリューションアーキテクト 米国CCE認定GCDF 森良枝氏

〈講師プロフィール〉1992年、新東京リクルート企画在籍時に「7つの習慣」に出会い、国内でのトレーニング・プログラムの事業化や書籍「7つの習慣-成功には原則があった」の一部翻訳に携わる。現在は、リクルートマネジメントソリューションズにおいて「7つの習慣」をベースにした企業向け研修事業に従事。多くの民間企業や非営利団体の人材育成を支援している。

K-2 11月14日(金) 9:10▶10:00

イオンが挑む「顧客体験型」デジタルシフトの全貌

ショッピングだけでなく、レジャーから病院まで、「体験型小売り」が成功を収めているイオン。やや出遅れたといわれるEコマース分野においても、「体験型Webサイト」実践を目指し、他のチャネルと有機的に連携するオムニチャネル戦略を推進中です。流通の雄が仕掛ける「カスタマー・エクスペリエンス」を解説します。

イオン 執行役 Eコマース事業最高経営責任者 ジェンク・グロル氏

〈講師プロフィール〉1996年、ジャスコ(現イオン)入社。2006年SCM改革部長、2007年イオングローバルSCMのSCM改革部長、2011年同社サプライチェーン統括部長を経て同社代表取締役社長。2012年にはイオングループ物流責任者、2013年、同社グループSCM責任者を経て、2014年から現職。

*2014年8月25日現在のもので、最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。

展示会

●会場: 文化会館2F・3F 10:00~17:30

WEBサイトでの事前登録が
招待券で入場無料

出展社一覧 (50音順、敬称略)

2014年8月25日現在

アースリンク	SCSK	東芝	Fanvil Technology
アートソフト	エステック	東芝ソリューション	福岡市
アイアルリンク	SBクリエイティブ	東芝テックソリューションサービス	富士通
アイ・エヌ・ジー・ドットコム	NEC	長塚電話工業所	富士通コミュニケーションサービス
アイティフォー	NECネットエスアイ	長野市	富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー
アイネス	NECプラットフォームズ	日本アイ・ビー・エム	富士通ネットワークソリューションズ
アイ・ビー・エス	NECマグナスコミュニケーションズ	日本アズベクト・ソフトウェア	不二家システムセンター
アクセラテクノロジー	エヌジェーケー	日本アバイア	フュージョン・コミュニケーションズ
アクロスウェイ	NTTアイティ	日本コールセンター協会	プラスアルファ・コンサルティング
アズベイス	NTTアドバンステクノロジー	日本コンタクトセンター教育検定協会	ペリントシステムズジャパン
アドバンス・メディア	NTTコミュニケーションズ	日本証券テクノロジー	ボイスサイバーテクノロジー・ジャパン
アニモ	NTTコムウェア	日本通信販売協会	VOISTORE
アパール長崎	NTTソフトウェア	日本プラントロニクス	HOYAサービス
アルファコム	NTTデータ先端技術	ネクスト	メディアアドライブ
伊藤忠テクノソリューションズ	NTTネットエテック	NEXUS COMMUNITY	メディアリンク
岩崎通信機	NTTマーケティングアクト	野村総合研究所	ランドスケイプ
インターコム	MITシステム研究所	バーチャレクス・コンサルティング	リンク
インタラクティブ・インテリジェンス	セルスフォース・ドットコム	バーンズ	ログイット
インテック	仙台市	Hyland Software	
インテリボイス	ゼンハイザージャパン	パナソニック インフォメーションシステムズ	
WinSoft	ゾーホージャパン	P&Wソリューションズ	
Ai-Logix	ソシオ・ダイバシティ	BCC	
AIT	ソフト	日立産業制御ソリューションズ	
ASCジャパン	タカコム	日立システムズ	
HDI-Japan	TIS	日立情報通信エンジニアリング	
エクスパダイト	ティアスクエア	日立ソリューションズ	
エス・アンド・アイ	テクノロジ・リンク	日立ソリューションズ東日本	
	オデッセイコミュニケーションズ		
	テクマトリクス		

5年後のコンタクトセンター研究会中間報告

事前登録制
無料

●会場: 文化会館3F 展示会場内 セミナー会場E
●定員: 120名

時間	11月13日(木)	11月14日(金)
12:30 ▼ 12:45	E-2 (総括) 5年後のコンタクトセンター研究会: 紹介と総括 コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児 ※こちらのセッションのみ当日登録のセッションとなります。	
13:00 ▼ 14:30	E-3 マネジメント分科会 (講演) 5年後のセンター長に必要な資質とスキル ヤフー CS本部人財開発部 マネージャー 寺下 薫氏  (パネルディスカッション) カスタマーエクスペリエンス実現のためのセンターマネジメント 【モデレーター】ラーニングイト 代表 河合 晴代氏 【パネラー】ヤフー 寺下 薫氏 メットライフ生命保険 オペレーション本部顧客サービス統括部 統括部長 永倉 俊幸氏 そんぽ24損害保険 ダイレクトアドバイスセンター 次長 森本 尊仁氏	E-6 ソリューション/サービス分科会 (講演) これからのカスタマーサポートに求められる「ICT」 アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山 紀郎氏  (パネルディスカッション) 呼量予測・要員管理から自己解決まで ロボット時代が到来する?! —「5年後のコンタクトセンター」を語る 【モデレーター】アビームコンサルティング 秋山 紀郎氏 【パネラー】消費者の声研究所 代表取締役 増田 由美子氏 野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 兼 ビッグデータビジネス推進室 上級研究員 神田 晴彦氏 ホライゾンBPC 代表取締役 堀 雄一氏
15:00 ▼ 16:30	E-4 コンタクトセンターフォーラム/経営貢献 (講演) 最高のサービスを作る4つの要素 ワクコンサルティング 常務執行役員 諏訪 良武氏  (パネルディスカッション) サービスの価値を高める顧客対応 【モデレーター】イー・パフォーマンス・ネクスト 代表 宮崎 義文氏 【パネラー】ワクコンサルティング 諏訪 良武氏 JALホテルズ 運営本部 運営企画部(CS推進チーム) シニアマネージャー 清水 絵里氏 富士ゼロックス ソリューション・サービス運用本部 ワンストップ・サービス部 サービス業務部 加賀 宝氏 エル・ティー・エス 執行役員 山本 政樹氏	E-7 カスタマーエクスペリエンス分科会 (講演) 収益を生む「カスタマージャーニー」の創り方 ISラボ 代表 渡部 弘毅氏  (パネルディスカッション) 事例に見る! 顧客体験のプロセス最適化 【モデレーター】ISラボ 渡部 弘毅氏 【パネラー】日本マイクロソフト グローバルコンシューマサポート シニアマネージャー 垣本 桂氏 日本ロレアル カスタマーサプライチェーン本部 経営戦略・マーケティング開発本部 コンシューマー・ケア・サービス センター長 嶋倉 順子氏 オズビジョン ハピタス事業部 CSチーム マネージャー 端野 一郎氏

※2014年8月25日現在のもので、最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。
※当セミナーにお申し込みいただいた方には、主催者及びスポンサー企業より資料の送付やお電話、Eメール等でご連絡させていただく場合がございますので、予めご了承のうえ、お申込みください。

トレンドテーマセミナー

事前登録制
無料

●会場: 文化会館3F 展示会場内 セミナー会場E
●定員: 120名

コーディネーター: ホライゾンBPC 代表取締役 堀 雄一氏 プレゼンテーション: ITベンダー各社

E-1 11月13日(木) 10:45▶12:15	カスタマーエクスペリエンスの実践 カスタマーエクスペリエンスの基本的な概念を押さえたうえで、顧客行動に合わせた次世代型のコンタクトセンター構築について考察します。
E-5 11月14日(金) 10:45▶12:15	クラウドコンタクトセンターの要点 コンタクトセンターのクラウド化にあたり、メリット・デメリットを踏まえて、必要な確認事項から導入へのプロセスを説明します。

※2014年8月25日現在のもので、最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。
※当セミナーにお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でご連絡させていただく場合がございますので、予めご了承のうえ、お申込みください。

ワークショップ

当日自由入場
無料

●会場: 文化会館2F&3F 展示会場内 ワークショップ会場
●定員: 60名

テーマ、課題で
テーマ、キーワードや各
オフィシャルWEBサイ

日付	時間	ワークショップ会場 A 3F	ワークショップ会場 B 3F
11月13日(木)	11:45 ▼ 12:15		
	13:00 ▼ 13:30	A-3 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	B-3 競合他社は今何をしているのか ～問合せ55%減、対応時間30%減など300社の事例から学ぶ～ オウケイウェイヴ
	13:45 ▼ 14:15	A-4 サポート業務×ナレッジ サポート力の強化で「コスト削減」と「顧客満足度の向上」 アクセラテクノロジー	B-4 進化する音声認識とカスタマイズ 東芝ソリューション
	14:30 ▼ 15:00	A-5 ベコボコの不二家SCがBPOサービス?! ～当社にはBPOを成功させるノウハウがあります～ 不二家システムセンター	B-5 200社、5,000席の導入実績から学ぶ クラウドコンタクトセンターの成功例・失敗例 コムデザイン
	15:15 ▼ 15:45	A-6 統合化されたコンタクトセンターソリューションのご紹介 MITシステム研究所	B-6 [新製品発表] 組織的な対応力をさらに強化した enjoy.CRMⅢ(仮称)のご紹介 OKIソフトウェア
	16:00 ▼ 16:30	A-7 IBMが提唱するコンタクトセンターの進化型 ～人間の頭脳を超えたWatson技術の活用～ 日本アイ・ビー・エム	B-7 お客様の「声」から、気持ちわかる!? 感情解析ソリューション“LVASシリーズ”のご紹介!! ログイット
	11月14日(金)	11:45 ▼ 12:15	
13:00 ▼ 13:30		A-10 ダイナミック・カスタマーサービスを実現するジェネシス CXプラットフォーム ジェネシス・ジャパン	B-10 VOC活用、失敗しないために聞いておきたい5つのポイント プラスアルファ・コンサルティング
13:45 ▼ 14:15		A-11 購買行動の確認に迫る 会話マイニング&ソーシャルマイニング 野村総合研究所	B-11 グッドマンの戦略的顧客サービスと CCGのビッグデータ活用のコツ NEC
14:30 ▼ 15:00		A-12 コンタクトセンターはもっと進化する。 ～富士通のトータルコーディネーターで～ 富士通	B-12 ログイットが提供する音声活用(VOC)ソリューション通話録音データを利用した効果的かつ効率的なコンタクトセンター運営を御紹介します ログイット
15:15 ▼ 15:45		A-13 放棄呼はここまで減らせる! 現場からみた音声対話要約・FAQの活用 野村総合研究所	B-13 ついに登場!「CTstage」史上最強バージョン! ～「CTstage 6Mi」がインベーションを引き起こす～ OKI
16:00 ▼ 16:30		A-14 200社、5,000席の導入実績から学ぶ クラウドコンタクトセンターの成功例・失敗例 コムデザイン	B-14 コンタクトセンターのシステム運用負荷をゼロにする! ～クラウド型音声基盤提供サービスPrimeTiaasのご紹介～ SCSK

※当日の自由入場となりますので、直接、各セミナー会場へお越しください。前のセッションが終了次第、開始時間の約10分前から受付を実施いたします。 ※2014年8月25日現在のもので、最新情報はWEBサイトにて



プライベートセミナー

事前登録制
無料

●会場：文化会館5F 501
●定員：200名

●11月14日(金) 10:30~16:30

●主催：オウケイウェイヴ



時間	11月14日(金)
10:30 ▼ 11:30	<p>O-1 【特別セッション1】 2014年HDI問い合わせ格付け調査から見るカスタマーサポートの最新動向 ～三つ星獲得企業から学ぶ！ 評価されるサポートサービスとは～</p> <p>サポートサービスの専門家は、いろいろな指標を使ってサポートセンターやコールセンターを評価し、改善提案を行っていますが、顧客の視点からどう思われているのかの評価はなかなか行われていません。そこでHDIでは、完全に顧客の視点から各企業の間合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。</p> <p>本セッションは、顧客視点のカスタマーサービスの向上を目指す経営者や、コンタクトセンター長、およびCS改善に関わる担当者を対象にしたセミナーです。携帯キャリア・タブレット業界、ISP業界、家電メーカー業界、金融業界等における「2014年版 HDI問い合わせ窓口格付け調査結果」を発表するとともに、三つ星を獲得した企業がなぜ評価され、三つ星を獲得できたのか、具体的な審査員の評価ポイントを交えてお伝えいたします。</p> <p>HDI-Japan CEO 山下辰巳氏</p>
11:45 ▼ 12:45	<p>O-2 【ランチセッション】 OKWaveが提唱する次世代WEBサポートコミュニケーションとは ～WEBサポートで活用するスマホ・IP電話・チャット・グループウェア～</p> <p>スマホやLINE、クラウド型グループウェアなど一般に普及した新たなコミュニケーションのスタンダードをいかにサポートに取り入れていくか、お客様の企業様も多くいらっしゃると思います。本セッションでは、OKBizビジネスパートナー様と実現する次世代WEBサポートコミュニケーションについて具体的な例を交えてご紹介いたします。</p> <p>オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 エンタープライズソリューション営業部 部長 石黒 豊 [特別ゲスト] TIS アドバンスソリューション事業部 アドバンスソリューション事業統括部 クラウドテレフォニー推進室長 岡部 耕一郎氏</p>
13:00 ▼ 13:45	<p>O-3 顧客の声を積極的に活かす戦略的カスタマーサービスへの転換</p> <p>今、企業に求められているのは、戦略的カスタマーサービスへのシフトです。顧客の声を積極的に集め、学ぶことから、顧客のより良い体験を実現し、顧客との関係を強固にする、ビジネスの成長に貢献する戦略的カスタマーサービスをどのように組み立てるのか、弊社の新しい取り組みも交えながら、ご紹介いたします。</p> <p>オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 事業部長 佐藤 哲也</p>
14:00 ▼ 14:45	<p>O-4 活きたFAQサイトにするための秘訣とは ～FAQサイトの成功事例と具体的な運用方法～</p> <p>FAQサイトの必要性は感じているものの、「本当にFAQサイトを活用することで効果が出せるのか分からない」と考えている方も多いかと思えます。本セッションでは、様々な企業様のFAQサイト構築を経験した視点から、成功しているFAQサイトのポイントと、具体的な運用方法についてお伝えいたします。</p> <p>オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 サービス&製品企画グループ 鶴岡 拓斗</p>
15:00 ▼ 16:30	<p>O-5 【特別セッション】 サポートコミュニティを導入した先駆的な企業が語る ～カスタマーサポートにおけるQ&Aコミュニティの可能性～</p> <p>現在の商品・サービスは高機能化し、他社製品との連携を前提とした活用シーンも多くなっています。コンタクトセンターやサポートサイトに入る問い合わせも複雑化しており、FAQだけでは対応できない内容も増えています。</p> <p>そこで、サポートに消費者の力を活用し、ユーザー同士で問題解決をしてもらうコミュニティの力を使ったサポートサイトの活用に注目が集まっています。本セッションでは、サポートコミュニティを開発したローランド株式会社、ブラザー販売株式会社の担当者様をお招きして、従来のカスタマーサポートが抱えていた課題点や、新たなコミュニティツールの導入に至った経緯、採用の決め手などについて、導入をサポートしたオウケイウェイヴとのディスカッションを交えて具体的に解説いたします。</p> <p>ローランド カスタマーセンター 国内 Web サポートグループ リーダー 長谷川 孝氏 ブラザー販売 CS推進部 お客様サポートチーム Webチーム マネージャー 榎本 国博氏 オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 事業部長 佐藤 哲也</p>

※2014年8月25日現在のもので、最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。

※当セミナーにお申し込みいただいた方には、主催者及びスポンサー企業より資料の送付やお電話、Eメール等でご連絡させていただく場合がございますので、予めご了承のうえ、お申込みください。



テーマ、課題で検索!

テーマ、キーワードや各社が抱える課題から最適なセミナーをお探しいたします。オフィシャルWEBサイトの出張企業検索にてテーマで検索してください。



ご入場方法のご案内

当日の自由入場となりますので、直接、各セミナーへお越しください。前のセッションが終了次第、開始時間の約10分前から受付を実施いたします。

時間	ワークショップ会場 C 2F		ワークショップ会場 D 2F	
11:45 ▼ 12:15			D-2	スマホ・タブレットの画面がみえる! モバイルサポートの最新手法 インターコム
13:00 ▼ 13:30	C-3	コンタクトセンターにおけるデータ分析の活用法 日本アバイア	D-3	通話録音システムから展開するワークフォースの 適正化に向けたダイナミックな提言 アクロスウェイ
13:45 ▼ 14:15	C-4	コールセンターのクラウド型サービス成功事例 ～初期投資を抑えて変化に強いセンターを実現～ NTTネオメイト	D-4	コールセンターで成功する4つのポイント ～本気で知りたいCTI/CRMの実践方法～ オー・エイ・エス
14:30 ▼ 15:00	C-5	WFM スマートデータと計画ロジック、リアルタイム補正 アートソフト	D-5	"お客様の声"からセンタ全体のモチベーションを高める 成功事例とは! NTTアドバンステクノロジー
15:15 ▼ 15:45	C-6	5年後のクラウドコンタクトセンター ～電話/メール/Web/チャット/ソーシャルメディアサポートをあたり前に～ セールスフォース・ドットコム	D-6	音声認識の現状と5年後の未来 2014 アドバンスメディア
16:00 ▼ 16:30	C-7	高機能・低コストを追求した中小規模向け通話録音ソリューション ～マルチサイト化が進むコールセンターのお悩み解決～ タカコム	D-7	ビジネスフォンからCTIへ BIZTELで実現する業務改革 リンク
11:45 ▼ 12:15	C-9	見過ごせない!! 電話からの機会損失を防ぐ アイティフォー	D-9	※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。
13:00 ▼ 13:30	C-10	見えTEL君の導入で、電話応対業務が劇的に向上した事例を 交えてご紹介。 サクシード	D-10	検討企業が急増! 収益へ貢献するセンターCRM基盤 ～オムニチャネルからマーケティング活用へ～ 伊藤忠テクノソリューションズ
13:45 ▼ 14:15	C-11	テキストに表せないお客様の本音 ～パラ言語・韻律の威力～ アニモ	D-11	更なるCS向上に欠かせない次の一手! ～コンタクトセンターとバックオフィスのスムーズな連携～ インタラクティブ・インテリジェンス
14:30 ▼ 15:00	C-12	使い方次第で効果倍増! CRM、FAQの活用術とは? テクマトリックス	D-12	お客様の声をビジネスに活かす! 音声ビッグデータソリューションのご紹介 ～Foresight Voice Miningで実現するVOC分析～ NTTソフトウェア
15:15 ▼ 15:45	C-13	個別の感動体験がカスタマーエンゲージメントを高める ～VOC全量分析で先んじて顧客の潜在ニーズを把握、アクションへ～ ベリントシステムズ ジャパン	D-13	スマホ・タブレットの画面がみえる! モバイルサポートの最新手法 インターコム
16:00 ▼ 16:30	C-14	※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	D-14	インターネット時代のための新しいIP電話機 Fanvil Technology

ご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。



事例&ソリューションセミナー

事前登録制
無料

●会場: 文化会館2F 展示会場内 セミナー会場F
●定員: 100名

コンタクトセンター運用のノウハウ、ITツールの活用事例から最新のソリューション紹介まで業界の有力企業が講演します。

時間	11月13日(木)	時間	11月14日(金)
13:00 ▼ 13:45	F-3 人工知能を用いたスマートフォンによる自動応答ソリューションについて(仮題) ～バーチャルアシスタントの実現に向けて～ NTTコミュニケーションズ ソリューションサービス部 第二ソリューション部門 担当課長 熊谷 彰斉 氏	10:30 ▼ 11:15	F-7 通話音声分析の「本当のところ」 ～ケーススタディから考える導入・活用のポイント! 【講師】 TMJ 【コーディネーター】 ベリントシステムズジャパン
15:00 ▼ 15:45	F-5 HDI 3星評価のサポートサイトから学ぶ、お客様に評価されるWebサポートへの改善のコツ オウケイウェイヴ	11:30 ▼ 12:15	F-8 パネルディスカッション: 顧客の声を取り入れたコールセンター対応品質評価プログラムとは? ～NTTドコモ・故障受付センターが対応品質評価を再構築した理由～ 【モデレータ】富士通コミュニケーションサービス サービスイノベーショングループ マーケティング開発部長 人見 正人 氏 【パネラー】NTTドコモ 端末サービス部端末サービス企画部門 フロントコミュニケーション推進担当課長 古市 実 氏 富士通コミュニケーションサービス サービスイノベーショングループ アナリティクスサービス推進室長代理 分部 活一 氏
16:00 ▼ 16:45	F-6 スマホ時代のセンター運営に必要な3つのポイント! CSKサービスウェア 成長戦略・クロスセル担当 執行役員 中島 英也 氏	14:00 ▼ 14:45	F-10 人工知能を用いたスマートフォンによる自動応答ソリューションについて(仮題) ～バーチャルアシスタントの実現に向けて～ NTTコミュニケーションズ ソリューションサービス部 第二ソリューション部門 担当課長 熊谷 彰斉 氏
		15:00 ▼ 15:45	F-11 クラウド型CTIで実現する新しいコンタクトセンター事例(仮題) リンク BIZTEL事業部
		16:00 ▼ 16:45	F-12 次世代コンタクトセンタのマネジメント ～大手金融会社様のWFMシステム導入事例～ NTTソフトウェア ビジネスアプリケーション推進部 主任 増田 直 氏

※2014年8月25日現在のものです。最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。
 ※当セミナーにお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でご連絡させていただく場合がございますので、予めご了承のうえ、お申込みください。
 ※席数に限りがありますので、事前の登録数によって、講演企業の同業の方はお断りさせていただく可能性がございます。ご了承ください。



BPOセミナー NEW

事前登録制
無料

●会場: 文化会館2F 展示会場内 セミナー会場G
●定員: 100名

コア業務への人的リソースの集中、コスト削減・最適化、海外進出支援、業務部門の機能強化など様々な産業分野で活用が進んでいる「経営に貢献するBPO」をご紹介します。

時間	11月13日(木)
13:00 ▼ 13:45	G-3 労働力不足時代におけるBPO活用 ～もっとできる! 社内事務のアウトソーシング～ TMJ 代表取締役社長 林 純一 氏
14:00 ▼ 14:45	G-4 BPOサービスの活用事例(仮題) ジェイエスフィット BPO営業部 横田 貴裕 氏
15:00 ▼ 15:45	G-5 バックオフィス業務の可視化と生産性を向上するためのワークロード・マネジメント・ソリューション ジェネシス・ジャパン
時間	11月14日(金)
14:00 ▼ 14:45	G-10 「1万円」の予算で「明日から」出来る! センター長へ処方する業務改善薬 ～現場スタッフもがもがき続けて捻り出した、実践アイデアの薬箱!～ バーチャルクス・コンサルティング ビジネスプロセスアウトソーシング本部 坂田 哲彦 氏

※2014年8月25日現在のものです。最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。
 ※当セミナーにお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でご連絡させていただく場合がございますので、予めご了承のうえ、お申込みください。
 ※席数に限りがありますので、事前の登録数によって、講演企業の同業の方はお断りさせていただく可能性がございます。ご了承ください。



特別講演

事前登録制
無料

●会場: 文化会館2F 展示会場内 セミナー会場G
●定員: 100名

G-1 11月13日(木) 11:00▶11:45



データと事例、VOCに見る国内コールセンターの現状と課題

「コールセンター白書2014」に収録した200社以上のセンター運営企業を対象とした調査と、1200人のコールセンター利用者の「声」から課題を検証します。最も大きな課題として浮上したスタッフィングの最適化と人材採用・教育の現状を解説します。

コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児

G-7 11月14日(金) 11:00▶11:45



顧客体験のレベルを可視化しよう! ロイヤルティを数値化するNPSの測り方と活かし方

ほとんどのコンタクトセンター・マネジメントが掲げる「CS向上」。センターで「心地よい体験」を提供することでロイヤルティを高め、継続利用や購入(利用)頻度向上をもたらす取り組みが試行されつつあります。経営にその成果を示し、さらなる施策を促す「根拠ある数値」として注目されているネットプロモーター・スコアの活かし方について、日本初のNPS認定資格者である高見氏が要諦を解説します。

エンバスリンク 代表取締役 高見 俊介 氏

※2014年8月25日現在のものです。最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。



実践研修講座

事前登録制
有料

3日間開催 11月12日(水)・13日(木)・14日(金)

●会場: 池袋サンシャインシティ・文化会館7F

※各講座の部屋番号は当日会場にてご確認ください。

少数限定の実践講座。インタラクティブな研修形式で、レクチャーだけでなく、ツール作成やロールプレイング、ディスカッションなどエクササイズを取り入れたトレーニング・コースです(エクササイズの内容・ボリュームは講座により異なります)。一般のオープン研修セミナーでは聞けないプロのノウハウを公開。各コースとも即戦的なプログラムです。

4カテゴリで構成されています。

マネジメント	オペレーション管理
センター全体をマネジメントする方や、複数チームの管理・運営に携わるシニアSVを対象としています。センター運営の基礎からKPI/レポート作成/リソースマネジメントなどを実践形式で学べます。	オペレータの対応スキルを底上げするためのノウハウを学べる講座です。クレーム対応や傾聴力/話法の指導法および要望の断り方やスクリプト作成、メール対応などについてエクササイズを通して習得できます。
品質管理	人材管理
コール品質を維持・向上するために欠かせないモニタリング。今回は、ブレのない評価をするための聞き方、評価結果をスキルアップにつなげる指導法、クオリティ・マネジメントの考え方を具体的に学べるプログラムをご用意しています。	SV業務に必要なスキル・技術を学びます。基礎知識から問題解決まで、演習を通して身につけられます。

実践研修講座スケジュール(受講料は全て税込です。)

11月12日(水)	11月13日(木)	11月14日(金)
コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編 ■10:00▶17:00 ■37,800円	コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座 ■10:00▶17:00 ■37,800円	実践! KPIマネジメント100本ノック問題解決演習 ■10:00▶17:00 ■37,800円
～経営貢献を示す!～レポート作成講座 ■10:30▶16:30 ■34,560円	スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ ■10:00▶17:00 ■37,800円	“さくスキル”体得講座2～指導実践編 ■10:00▶17:00 ■37,800円
セールス/リテンションのための聞き出すスキル養成講座 ■10:00▶17:00 ■37,800円	“さくスキル”体得講座1～概念理解編 ■10:00▶17:00 ■37,800円	気持ちを伝える文章構成～メール対応講座 ■10:00▶17:00 ■34,560円
～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座 ■13:00▶17:00 ■25,920円	実践! クレーム対応講座・基礎 ■10:00▶13:00 ■23,760円	説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ ■10:00▶17:00 ■37,800円
現場力を高める! SVのための問題解決力育成講座 ■10:00▶17:00 ■37,800円	実践! クレーム対応講座・上級 ■14:00▶17:00 ■23,760円	SVのためのコールセンター基礎講座 ■10:00▶17:00 ■37,800円
モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～ ■10:00▶17:00 ■48,600円	NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座 ■14:00▶17:00 ■23,760円	センター長のためのクオリティ・マネジメント講座～CS向上に向けたロジックと実践を学ぶ～ ■10:00▶17:00 ■43,200円
	モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～ ■10:00▶15:30 ■41,040円	

受講の目安

初級	中級	上級
■ マネジメント 主な対象: シニアSV、アナリスト、センターマネジメント		
J-1 コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編		
J-5 ～経営貢献を示す!～レポート作成講座		
J-18 実践! KPIマネジメント100本ノック問題解決演習		
J-7 コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座		
■ オペレーション管理 主な対象: SV、チームリーダー、センターマネージャー、オペレータ		
J-2 セールス/リテンションのための聞き出すスキル養成講座		
J-6 ～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座		
J-8 スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ		
J-9 “さくスキル”体得講座1～概念理解編		
J-14 “さくスキル”体得講座2～指導実践編		
J-10 実践! クレーム対応講座・基礎		
J-12 実践! クレーム対応講座・上級		
J-13 NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座		
J-15 気持ちを伝える文章構成～メール対応講座		
J-19 説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ		
■ 人材管理 主な対象: SV、人事担当者、トレーナー、センターマネージャー		
J-3 現場力を高める! SVのための問題解決力育成講座		
J-16 SVのためのコールセンター基礎講座		
■ 品質管理 主な対象: SV、QA、トレーナー、センターマネージャー		
J-4 モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～		
J-11 モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～		
J-17 センター長のためのクオリティ・マネジメント講座～CS向上に向けたロジックと実践を学ぶ～		

日時/講座名	概要/講座の狙い	講師
J-1 11月12日 10:00▶17:00 コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編 受講料: 37,800円(税込・昼食付) 定員: 30名 受講対象者: センター長、マネージャー 電卓をご持参ください	センター構築の第一歩であるリソース設計、ワークロード(業務量)の予測と適切なワークフォース(人員数)の算出ノウハウを学びます。 ①リソース設計のプロセス ②インバウンド・オペレーションのリソース設計 ③アウトバウンド・オペレーションのリソース設計 ④ノン・フーン・オペレーションのリソース設計 特典: フォーキャストのテンプレートやワークフォースの計算ワークシート	 熊澤 伸宏 氏 RICコールセンター キャンパス専任講師
J-5 11月12日 10:30▶16:30 ～経営貢献を示す!～レポート作成講座 受講料: 34,560円(税込・昼食付) 定員: 20名 受講対象者: センター長、マネージャー、シニアSV	コールセンターに溢れるさまざまな「数値/データ」を、経営に活かす判断材料としての確にレポートすることは、センター長/マネージャーの重要なミッションのひとつです。本講座では、経営層に見せるべきデータについて学び、コールセンターの“経営貢献度”を示すレポートの作成法を体験します。 ①経営層(クライアント)の期待と現状 ②経営貢献度の具象化 ・経営層の期待に応えたゴールの指標 ・期待を超えた貢献への実現(提案及び要請、要求案の策定) 特典: 自センター実態チェックシート	 玉本 美砂子 氏 JBMコンサルタント
J-7 11月13日 10:00▶17:00 コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座 受講料: 37,800円(税込・昼食付) NEW 定員: 25名 受講対象者: センター長、マネージャー、シニアSV 電卓をご持参ください	コンタクトセンター運営の基礎を解説します。一方的な講義だけではなく、グループワークやディスカッションも交えながら基礎知識から問題解決のノウハウまでを実践的に学べます。 ①コンタクトセンターとマネジメント ②KPIの種類と主要KPIの解説 ③KPIレポートとその活用法 ④人材マネジメント(組織・採用・教育) ⑤問題解決力のケーススタディ 特典: 講座で使用するKPIレポートのエクセルテンプレート	 五月女 尚 氏 JBMコンサルタント
J-18 11月14日 10:00▶17:00 実践! KPIマネジメント100本ノック問題解決演習 受講料: 37,800円(税込・昼食付) 定員: 30名 受講対象者: センター長、マネージャー、アナリスト、SV 電卓をご持参ください	対応率や稼働率など主要なコールセンターのKPI変動要因が何に起因して発生し、どのように現場運営を解決させていくのか、ロジックツリーなど論理的思考を駆使して問題を解決していくプロセスを学びます。 ①対応率・稼働率など主要KPIについての考察 ②センター管理に必要なKPI算出方法の計算問題演習 ③センターの稼働管理に必要なレポートの理解を深める演習 ④100本ノック実践問題解決演習 初級、中級、上級別に、それぞれ実際のKPIデータ・レポートを読み解き、発生している問題の背景とその解決方法をプロセス立てて学習します 特典: 講座で使用するKPIレポートのエクセルテンプレート、簡易アラン式(必要人員計算)の計算式テンプレート	 五月女 尚 氏 JBMコンサルタント

日時 / 講座名	概要 / 講座の狙い	講師
J-2 11月12日 10:00▶17:00 セールス／リテンションのための「聞き出すスキル」養成講座 受講料: 37,800円(税込・昼食付) NEW 定員: 25名 受講対象者 SV、トレーナー、マネージャー	セールスや顧客獲得、アップセル／クロスセル、解約阻止(リテンション)など、購買意欲を刺激して意思決定を促す必要のあるオペレーションの成果を上げるための講座です。 ①営業系センターのお客様反応を確認する ③成果力アップの「マジック・クエスト」とは ②KPIから見るアプローチ改善 ④「マジック・クエスト」の習得～シナリオ読みあわせ ⑤「マジック・クエスト」の習得～実践編 特典: トレーニング用CD、各種トレーニング用シート	 藤木 健氏 情熱プロデュース
J-6 11月12日 13:00▶17:00 ～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座 受講料: 25,920円(税込) 定員: 40名 受講対象者 トレーナー、SV 手鏡をご持参ください	口の開け方ひとつで声や印象は大きく変化します。説得力のある話し方を身に着けさせる指導法を学びます。 ①心に残る話し方とは ・顧客の心に残る応対・記憶に残る言葉 ・気持ちを伝えるテクニック ②スクリプトでのトレーニング方法 ・発声や発音の改善 ・口癖の改善・テンポの改善 ・相槌や復唱の入れ方 ・説明方法の改善 ・場面にあわせた質問方法 【トレーニング実践】 特典: 講座内で録音した音声データ(BeforeとAfter) ・スクリプトの添削指導と参考音声(スクリプト持参の方のみ)	 高橋 珠実氏 B-コミュニケーション
J-8 11月13日 10:00▶17:00 スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ 受講料: 37,800円(税込・昼食付) NEW 定員: 30名 受講対象者 SV、トレーナー、マネージャー	ロジカルライティング技術の基本部分を選び、コールログ作成やスクリプト作成、メール対応、チャット対応、社内外のメール作成、議事録作成、報告書作成、オペレータへの連絡文章、顧客へのレター作成などに活かしましょう。 ①ロジカルライティングとは？ ③ロジカルライティング実践(シーン別演習) ②文章の原因分析と対策 ④ロジカルライティングスキルの教育方法 特典: 事後課題によるロジカルライティングスキルチェック添削	 大西 美佳氏 インサイト
J-9 11月13日 10:00▶17:00 “きくスキル”体得講座1～概念理解編 受講料: 37,800円(税込・昼食付) 定員: 25名 受講対象者 SV、トレーナー、マネージャー	顧客満足度の高い対応の原点となる“きくスキル”を磨くために必要な考え方や、実践的トレーニング手法をご紹介します。 ①きくスキル8つの要素(あいづち力、復唱力、質問力、音声表現力、語彙力、要約力、沈黙力、心情察知力) ③心情察知力のトレーニング手法 ②心情察知力の3つのステップ(顧客の心情を察知する、察知した心情を分析する、察知した心情に添った対応をする) ④トレーニングの実践【グループワーク・ロールプレイング】 ⑤心情察知力のコミュニケーター育成ポイント 特典: トレーニング用CD、各種トレーニング用シート	 藤木 健氏 きくスキル研究会
J-10 11月13日 10:00▶13:00 実践! クレーム対応講座・基礎 受講料: 23,760円(税込) 定員: 40名 受講対象者 SV、オペレータ	クレームの「背景」を正確に捉え、目指すべきゴールを知るべく、あらゆるクレームに応用可能な汎用的スキルを磨きます。 ①クレーム対応が上手くできない3つの理由 ②クレーム対応の基本手順 ③ロールプレイング・グループワーク 特典: クレームを起こさない電話対応チェックシート	 望月 忠親氏 インソース
J-12 11月13日 14:00▶17:00 実践! クレーム対応講座・上級 受講料: 23,760円(税込) 定員: 40名 受講対象者 QA、トレーナー、SV、二次対応専任者	基礎編で学んだ知識を元に、より難易度の高いクレームの対応をケーススタディを通して具体的に学びます。 ①クレームの種類とトレンド ②ケーススタディ ③組織的クレーム対応を実践するための7つのポイント 特典: クレーム対応チェックシート	 望月 忠親氏 インソース
J-13 11月13日 14:00▶17:00 NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座 受講料: 23,760円(税込) 定員: 30名 受講対象者 トレーナー、SV、オペレータ	嫌な気持ちにさせずに「NO」を受け入れてもらうための“断る力”を個人・センターに浸透させる手法を提供します。 ①上手にNOを伝えるための頭と心の準備 ③NOを伝える5ステップ ②関係を構築する5ステップ ④断る達人たちが使っている8つのテクニック【ロールプレイング】 特典: 関係構築5ステップ・NOの伝え方5ステップのフレームワークシート WORD版	 竹内 幸子氏 応対品質研究所
J-14 11月14日 10:00▶17:00 “きくスキル”体得講座2～指導実践編 受講料: 37,800円(税込・昼食付) 定員: 25名 受講対象者 SV、トレーナー、マネージャー	きくスキル(心情察知力)を上げるために、指導者自身のスキル向上と指導の場面でのトレーニング法を解説します。体得講座(1)よりも、ロールプレイングを中心とした応用的な内容です。 ①心情察知力強化のためのトレーニングと指導法の考え方 ステップ1「顧客の“心情”を察知する」 ステップ2「察知した心情を分析する」 ステップ3「顧客の心情に添って“きくスキル”を使って対応する」 ②トレーニングにおける指導法の実践 ロールプレイング ・顧客視点でモニタリングし、評価をフィードバックする ・顧客の心情に添った対応スキルをトレーニングする 特典: トレーニング用CD、各種トレーニング用シート	 窪田 尚子氏 きくスキル研究会

日時 / 講座名	概要 / 講座の狙い	講師
J-15 11月14日 10:00▶17:00 気持ちを伝える文章構成 ～メール対応講座 受講料: 34,560円(税込・昼食付) 定員: 30名 受講対象者 メール/SNSなど文章でカスタマーサービ スをする担当者、トレーナー	メールやSNSなどによる文章対応は、「気持ちの表現」が難しいものです。「メール対応」を練習 の中心に据え、文章力の向上のためのヒントを伝授します。受講者自身の文章力を磨くだけではな く、「育成ノウハウ」も提供します。 ①文章対応の特徴を知る～「文章力」の正体 ③文章構成力を鍛える～簡潔にするためのヒント ②文章力の基本とコツ～メールの特徴とルール ④気持ちを文章に織り込むには～理解、納得の条件 特典: 講座終了後の文章添削指導(1回/1名)	 浮島 由美子 氏 Y'sラーニング
J-19 11月14日 10:00▶17:00 説明力養成講座～伝えるべき ことをわかりやすく話すコツ 受講料: 37,800円(税込・昼食付) NEW 定員: 30名 受講対象者 トレーナー、SV、オペレータ	「複雑なこと」と「難しいこと」の2つの側面からわかりやすい説明力とは何かを実践を交えて解説 します。わかりやすい説明は、顧客満足度を高め、クレームやトラブルを防ぐことにつながります。 ①わかりやすい説明とは何か ②複雑なことを説明する ～テンプレットの法則～ ③難しいことを説明する ～心像とスキーマの修正～ 特典: 説明の方程式シート(テンプレット)パワーポイント版	 竹内 幸子 氏 教育コミュニケーション協会
J-3 11月12日 10:00▶17:00 現場力を高める! SVのための 問題解決力育成講座 受講料: 37,800円(税込・昼食付) NEW 定員: 24名 受講対象者 SV、トレーナー、マネージャー	ビジネスの基礎スキルである問題解決力がなければ、あらゆる問題に対処できません。SVに 必要なマインドやスキルについて理解したうえで、コンタクトセンターにおける問題解決力を 身につけます。 ①SVに必要なマインドとスキル ④ケーススタディ(オペレータ育成、モチベーション向上、 モニタリング) ②チームビルディング ③問題解決力を身に付ける方法 ⑤成功事例と失敗事例 特典: 問題解決力チェックシート	 寺下 薫 氏 ヤフー
J-16 11月14日 10:00▶17:00 SVのためのコールセンター 基礎講座 受講料: 37,800円(税込・昼食付) 定員: 24名 受講対象者 新任SV、SV育成者	一般的なSVの役割や職務を理解したうえで、自センターにおけるSVに期待されている職務を明確に します。新人SVが必ず突き当たる壁を乗り越えるためのポイントを掴み、対人関係構築力の アップを図ります。新人SV育成担当の方にもおすすめです。 ①SVの役割と職務 ③実務(KPI管理、オペレータ育成) ②オペレータとの信頼関係を築く ④マネジメントサイドに立つ 特典: SVタスク管理シート	 河合 晴代 氏 ラーニングイット
J-4 11月12日 10:00▶17:00 モニタリング活用講座 ～評価をトレーニングに活かす～ 受講料: 48,600円(税込・昼食付) 定員: 30名 受講対象者 QA、トレーナー、マネージャー、SV	モニタリングが「管理のための管理」の業務になっていませんか。本講座では、本質的な人材育成 につながるしくみとしてのモニタリング活用術を学びます。体験型学習中心! ①モニタリングの評価指標がコールを左右する ③実践型フィードバックの方法 ②モニタリングと連携したトレーニング ④30分で効果がでる「1対N型ロールプレイング」 特典: フィードバックのシナリオテンプレート	 石橋 由佳 氏 市場通信
J-11 11月13日 10:00▶15:30 モニタリングシート作成講座 ～CSに直結する評価項目を考える～ 受講料: 41,040円(税込・昼食付) 定員: 30名 受講対象者 マネージャー、SV、QA	センターの習熟、オペレータの成長に合わせ、評価軸は適宜見直すことが必要です。そのための 考え方やノウハウを提供します。 ①センターの役割と目指すべきCS評価 ④シートを作成してみる ②モニタリングの種類と役割 ⑤カリブレーション ③強みと弱みをブレンドする 特典: シート作成用 Excel CD	 高橋 珠実 氏 B-コミュニケーション
J-17 11月14日 10:00▶17:00 センター長のための クオリティ・マネジメント講座 ～CS向上に向けたロジックと 実践を学ぶ!～ 受講料: 43,200円(税込・昼食付) Renewal 定員: 20名 受講対象者 センター長、マネージャー、シニアSV、QA	コールセンターのモニタリングとは、単にオペレータのマナーやトーンをチェックすればいいとい うものではありません。個人のスキルのベースとなる「組織としてのプロセス品質」をチェックし、 根本的な課題抽出と改善に導く「センター長のための品質管理」を体得できる講座です。 ①品質改善・管理の現状と課題 ②本来あるべき姿と考え方——個人のスキルに加え「組織」を変える ③「プロセスや体制(運営フレーム)」と「テレフォンスキル」を測る独自モニタリング手法 「SPT」の体験	 石原 康子 氏 ONE'S VALUE

※2014年8月25日現在のものです。最新情報はWEBサイトにてご確認ください。都合により、予告なく内容等が変更になる場合がございますのでご了承ください。



ご希望の講座にチェックを付け、ご連絡先をご記入のうえFAXにてお申し込みください。Eメールにて申し込み受付完了のご連絡をいたします。なお、各セミナー、講演は定員に達し次第受付を終了いたします。FAXをお送りいただいた時点で申し込み受付を終了している場合がございますのであらかじめご了承ください。また、その際は事務局よりご連絡させていただきます。

希望するセッションにをお付けください。

基調講演	無料	5年後のコンタクトセンター研究会中間報告	無料
<input type="checkbox"/> K-1 人材マネジメントの「大原則」成長する組織作りのための「7つの習慣」		<input type="checkbox"/> E-3 マネジメント分科会	
<input type="checkbox"/> K-2 イオンが挑む「顧客体験型」デジタルシフトの全貌		<input type="checkbox"/> E-4 経営貢献	
トレンドテーマセミナー	無料	<input type="checkbox"/> E-5 ソリューション/サービス分科会	
<input type="checkbox"/> E-1 カスタマーエクスペリエンスの実践		<input type="checkbox"/> E-6 カスタマーエクスペリエンス分科会	
<input type="checkbox"/> E-5 クラウドコンタクトセンターの要点		実践研修講座	有料
プライベートセミナー	無料	11月12日(水)	
<input type="checkbox"/> O-1 2014年HDI問い合わせ格付け調査から見るカスタマーサポートの最新動向		<input type="checkbox"/> J-1 コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編	37,800円
<input type="checkbox"/> O-2 OKWaveが提唱する次世代WEBサポートコミュニケーションとは		<input type="checkbox"/> J-2 セールス/リテンションのための「聞き出すスキル」養成講座	37,800円
<input type="checkbox"/> O-3 顧客の声を積極的に活かす戦略的カスタマーサービスへの転換		<input type="checkbox"/> J-3 現場力を高める! SVのための問題解決力育成講座	37,800円
<input type="checkbox"/> O-4 活きたFAQサイトにするための秘訣とは		<input type="checkbox"/> J-4 モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～	48,600円
<input type="checkbox"/> O-5 サポートコミュニティを導入した先駆的な企業が語る		<input type="checkbox"/> J-5 ～経営貢献を示す!～レポート作成講座	34,560円
事例&ソリューションセミナー	無料	<input type="checkbox"/> J-6 ～「心に残る」話し方を指導する～ ボイス・トレーニング講座	25,920円
<input type="checkbox"/> F-3 人工知能を用いたスマートフォンによる自動応答ソリューションについて(仮題)		11月13日(木)	
<input type="checkbox"/> F-5 HDI 3星評価のサポートサイトから学ぶ、お客様に評価されるWebサポートへの改善のコツ		<input type="checkbox"/> J-7 コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座	37,800円
<input type="checkbox"/> F-6 スマホ時代のセンター運営に必要な3つのポイント!		<input type="checkbox"/> J-8 スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ	37,800円
<input type="checkbox"/> F-7 通話音声分析の「本当のところ」～ケーススタディから考える導入・活用のポイント!		<input type="checkbox"/> J-9 “きくスキル”体得講座1～概念理解編	37,800円
<input type="checkbox"/> F-8 顧客の声を取り入れたコールセンター対応品質評価プログラムとは?		<input type="checkbox"/> J-10 実践! クレーム対応講座・基礎	23,760円
<input type="checkbox"/> F-10 人工知能を用いたスマートフォンによる自動応答ソリューションについて(仮題)		<input type="checkbox"/> J-11 モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～	41,040円
<input type="checkbox"/> F-11 クラウド型CTIで実現する新しいコンタクトセンター事例(仮題)		<input type="checkbox"/> J-12 実践! クレーム対応講座・上級	23,760円
<input type="checkbox"/> F-12 次世代コンタクトセンターのマネジメント～大手金融会社様のWFMシステム導入事例～		<input type="checkbox"/> J-13 NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座	23,760円
BPOセミナー	無料	11月14日(金)	
<input type="checkbox"/> G-3 労働力不足時代におけるBPO活用～もっとできる! 社内事務のアウトソーシング～		<input type="checkbox"/> J-14 “きくスキル”体得講座2～指導実践編	37,800円
<input type="checkbox"/> G-4 BPOサービスの活用事例(仮題)		<input type="checkbox"/> J-15 気持ちを伝える文章構成～メール対応講座	34,560円
<input type="checkbox"/> G-5 バックオフィス業務の可視化と生産性を向上するためのワークロード・マネジメント・ソリューション		<input type="checkbox"/> J-16 SVのためのコールセンター基礎講座	37,800円
<input type="checkbox"/> G-10 [1万円の予算で「明日から」出来る! センター長へ処方する業務改善案～現場スタッフがもがき続けて捻出した、実践アイデアの案箱～		<input type="checkbox"/> J-17 センター長のためのクオリティ・マネジメント講座～CS向上に向けたロジックと実践を学ぶ!～	43,200円
特別講演	無料	<input type="checkbox"/> J-18 実践! KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習	37,800円
<input type="checkbox"/> G-1 データと事例、VOCに見る国内コールセンターの現状と課題		<input type="checkbox"/> J-19 説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ	37,800円
<input type="checkbox"/> G-7 顧客体験のレベルを可視化しよう! ロイヤルティを数値化するNPSの測り方と活かし方		※上記の金額は全て税込です。	

最新情報はオフィシャルWEBサイトをご参照ください。▶▶▶ <http://www.callcenter-japan.com/tokyo> ◀◀◀

展示会招待券請求・宛名変更

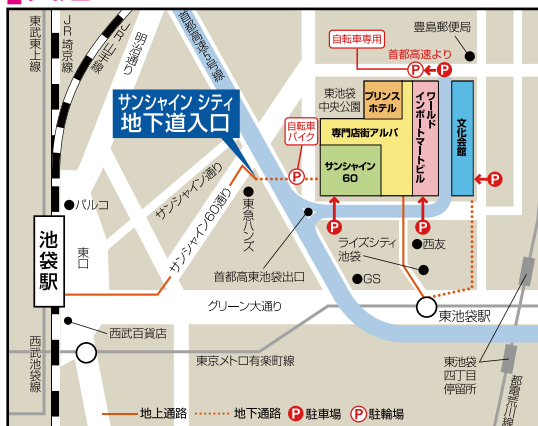
展示会招待券を _____ 部希望 宛名変更 _____

下記に必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申し込みください。

フリガナ	会社名
お名前	
部署名	役職
ご住所 〒 <input type="checkbox"/> 会社 <input type="checkbox"/> 自宅	
Tel	Fax
E-mail	

※各プログラムの最新情報はイベントのオフィシャルWEBサイトをご参照ください。
 ※お支払い方法: 有料のセミナー・講座に関しましては請求書をお送りいたしますので、指定銀行へお振り込みください。なお、請求書発行後のキャンセルはお受けできませんので予めご了承ください。
 ※受講方法: 登録後、入場証へアクセスするためのURLをお送りします。そこへアクセスしていただき、入場証をプリントアウトして会場までお持ちください。
 ※各種講演会・セミナーにお申し込みいただいた場合は、主催者及び講演企業・スポンサー企業からDM、Eメール等で各種ご案内をお送りさせていただきます。

交通アクセス



●池袋駅から徒歩8分

- JR
山手線・埼京線・宇都宮線・高崎線
- 地下鉄、その他 私鉄
丸の内線・有楽町線・副都心線・西武池袋線・東武東上線

●東池袋駅から徒歩3分

地下鉄有楽町線

●東池袋4丁目駅から徒歩4分

都電荒川線

お問い合わせ先

コールセンターデモ運営事務局
UBMジャパン(株)内

〒101-0044
東京都千代田区鍛冶町1-8-3 神田91ビル
TEL: 03-5296-1020
FAX: 03-5296-1018
E-mail: visitor@callcenter-japan.com

