

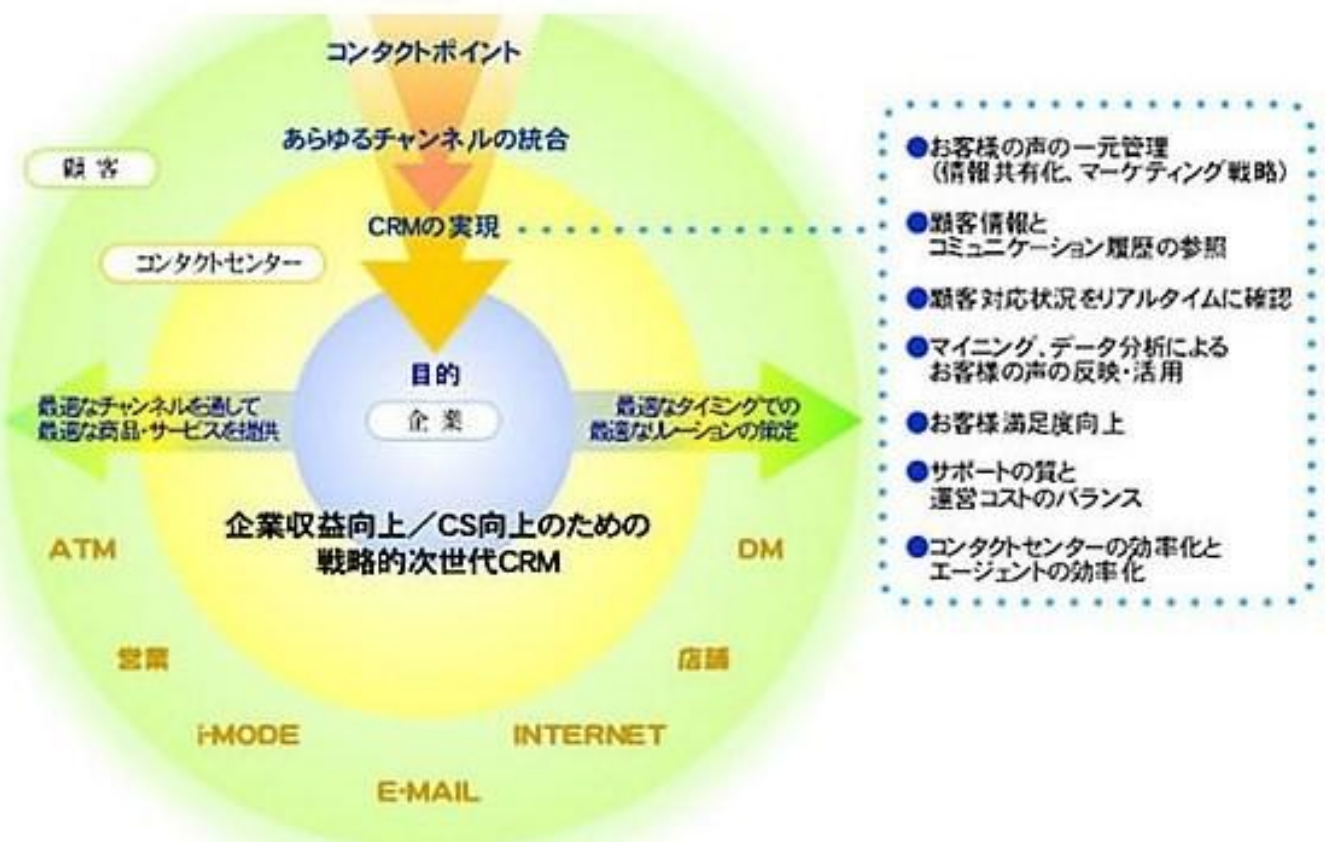
第6次 コンタクトセンター—現地フォーラム

日程と訪問企業

- I 2005年2月 2日(木)
オムロンフィールドエンジニアリング株式会社 (東京都・渋谷区)
- II 2005年2月13日(月)
日本電気株式会社 (東京都・大田区)
- III 2005年3月10日(金)
株式会社大塚商会 (東京都・江東区)

定員

20名



第6次

コンタクトセンター現地フォーラム

ご参加のおすすめ

社団法人企業情報化協会では、平成12年10月より「CRM/コンタクトセンターコンソーシアム」を協会内に開設し、ITを活用したCRM（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）の推進ならびにコンタクトセンターの革新による顧客志向型マーケティング技術の向上などを目的とした研究を進めて参りました。

その活動の一環として、小会では「コンタクトセンター現地フォーラム」を開催いたしております。

本フォーラムでは、先進企業への訪問を通じ、より戦略的かつ効率的なセンター運営を実現するためのマネジメント手法やノウハウをビジュアルに情報収集を行うことを目的としております。

つきましては、実際にご参加者自身の目で先進企業の状況をご確認いただけるこの機会をご活用賜り、コールセンターの革新を目指しておられる皆様の積極的なご参加をお待ち申し上げます。

社団法人企業情報化協会
CRM/コンタクトセンターコンソーシアム

目的

今回の訪問では下記項目などを視点に入れ、現地を訪れ研究いたします。

1. 運営目的の明確化
2. 効果的機能の追究
3. マネジメントシステムの構築
4. 各種ネットワークならびにシステム構築の経緯とその活用
5. コールセンター運用効果の把握と評価方法

参加対象者

コンタクトセンター・
ヘルプデスク運用責任
者・ご担当者

これまでの訪問先

◆第1次現地フォーラム

- 1回 カブドットコム証券株式会社
- 2回 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
- 3回 ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社
- 4回 コクヨ株式会社
- 5回 日本航空株式会社

◆第2次現地フォーラム

- 1回 ユーシーカード株式会社
- 2回 NECフィールディング株式会社
- 3回 エプソン販売株式会社
- 4回 東京通信ネットワーク株式会社
- 5回 安田生命保険相互会社

◆第3次現地フォーラム

- 1回 株式会社日立電子サービス
- 2回 アコム株式会社
- 3回 東京電力株式会社
- 4回 株式会社リコー
- 5回 株式会社フジサンケイリビングサービス

◆第4次現地フォーラム

- 1回 日本IBM・e-コミュニケーションズ株式会社
- 2回 アメリカンファミリー生命保険会社
- 3回 ユニアデックス株式会社
- 4回 A社
- 5回 株式会社カタログハウス

◆第5次現地フォーラム

- 1回 トレンドマイクロ株式会社
- 2回 NECフィールディング株式会社
- 3回 日本ランズエンド株式会社
- 4回 カブドットコム証券株式会社
- 5回 パナソニックCCソリューションズ株式会社

訪問日程と内容

I 平成18年2月2日（木）

オムロンフィールドエンジニアリング株式会社（東京都・渋谷区）

<http://www.omron-fe.co.jp>

「サービス員はいつ来るんだ！」「修理はいつ終わるんだ！」——お客様が保守会社を見る目は厳しくなる一方です。真の「保守サービス会社」へ転換すべく、顧客満足度の向上を主題においた当社のコールセンターを中心としたサービス体制革新の取組みについて、プロジェクト活動の立ち上げから、現在の取組みについて具体的事例を交えてご紹介いたします。

II 平成18年 2月13日（月）

日本電気株式会社（東京都・大田区）

<http://121ware.com/121cc/>

個人ユースのお客様に対して、弊社製パソコン・周辺機器のご購入相談から、使い方、故障診断、修理受付、リサイクルご相談/受付に至る、パソコンのライフサイクル全般に関するお問い合わせを24時間365日体制で受け付けています。電話番号の一本化、お客様10の一元的管理によって、ワンストップ、One To Oneのサポートサービスを提供中です。更にCS向上、対応効率化に向けて、Web技術と連携した先進的サポートサービスも展開しています。

III 平成16年 3月 10日（金）

株式会社大塚商会（東京都・江東区）

<http://www.otsuka-shokai.co.jp>

トータルαサポートセンターは、大塚商会のサービス&サポートの中心拠点として、サポートスタッフ約420名、専用回線約100回線で、月間約100,000件の対応を行っています。お客様の問題をワンストップサービス体制でお受けし、迅速で確実な問題解決にあたり、お客様の問合せを受けるコールセンターとして、更なる顧客満足を目指し、常に対応品質の向上にチャレンジしています。

■センター心得 : 「親切・丁寧・正確・迅速」

■2004年実績

平均応答時間：7.8秒、20秒以内応答率：92.7%、放棄率：2.3%



基本スケジュール

14:00	現地集合
14:05	貸入れ企業代表挨拶
14:20	参加者自己紹介
14:30	貴社担当者プレゼンテーション
15:30	オフィス見学、デモンストレーション
16:15	質疑応答（コーヒーブレイク）
16:45	終了、現地解散

※訪問企業により一部が変更する場合がございます。

ご参加の手順と要項

- ①貴社から申込み到着後、参加登録票をご参加者にお送りいたします。
参加登録票に各回のご出席者名を返信用紙にご記入のうえFAXにてご返送ください。
※訪問企業ごとに出席者の変更は可能ですので、各回の出席者名、ご所属など必要事項をご記入のうえご返送ください。
- ②当日の集合場所・時間・内容など詳細スケジュールのご案内を各開催前にご参加者へお送りいたします。
ご参照いただき、**集合場所・時間**をご確認のうえご集合ください。
- ③当日はスケジュール終了後、現地解散といたします。

参加要領

参加費(1名あたり)

	CRM/コンタクトセンターコンソーシアムメンバー	Jiit・JHDC会員	一般
全3回	73,500円(消費税含む)	84,000円(消費税含む)	94,500円(消費税含む)

お申し込み方法

必要事項をご記載のうえ、FAXまたは郵送にて本書を下記までご送付ください。ご請求書・参加証は郵送にてご送付いたしますので、当日ご持参ください

- お支払いは、セミナー開催前日までに請求書に記載してあります指定講座にお振込ください。
(ただし、申込企業社内規定により開催後のお支払いも可能とします。)

ご注意

- (1)資料は現地会場でその都度お渡しします。
- (2)訪問企業と参加企業がご同業にあたる場合参加をご遠慮いただくことがございます。
- (3)定員は1回あたり20名程度です。お申込みは随時受付ますが定員になり次第締め切らせていただきます。

お問い合わせ・お申込先

社団法人企業情報化協会
CRM/コンタクトセンターコンソーシアム事務局
TEL: 03-3434-6677 FAX: 03-3459-1704
〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル6F
Homepage: <http://www.jiit.or.jp>
E-Mail: entry@jiit.or.jp

個人情報の取扱いについて

社団法人企業情報化協会（Jiit協会）は、個人情報の保護に努めております。詳細は小会のプライバシーポリシーをご覧ください。
今回、ご記入いただきました管轄の個人情報、平準し（カンファレンス・セミナー・研究会）に関する確認・連絡および各種請求書のため厳密保護契約を締結した業務委託先（事務局協力会社および郵便物発送業者）に預託することがありますのであらかじめご承知おきください。