

# 第7次コンタクトセンター



# 現地フォーラム IN 沖縄

## 日程と訪問地

### 【日程】

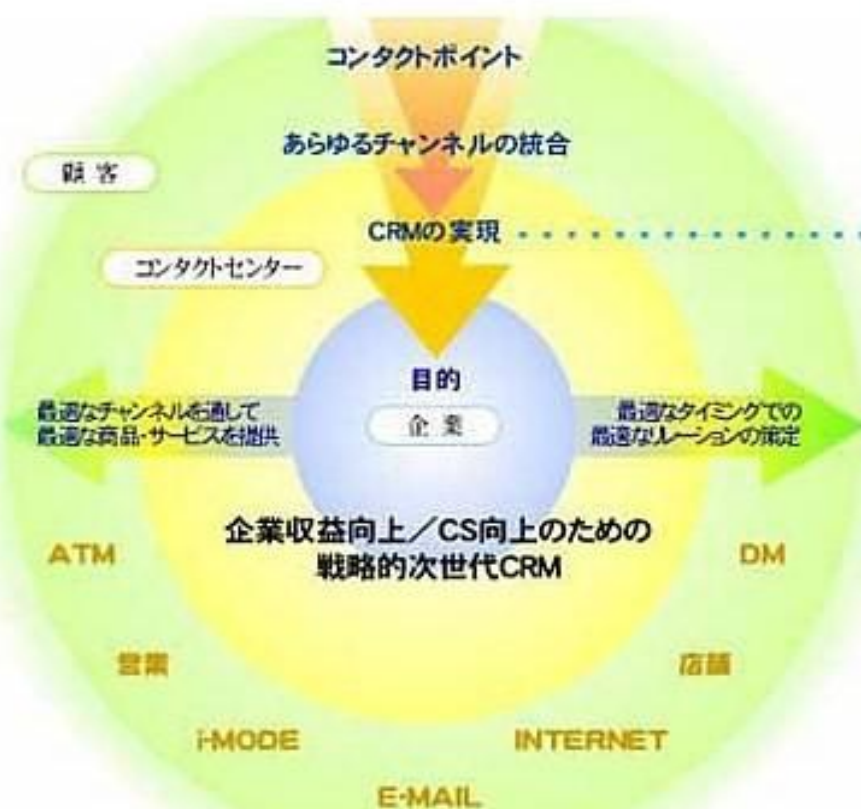
2006年7月6日(木)～7日(金)

### 【訪問地】

那覇市・名護市・宜野座村

## 定員

20名



- お客様の声の一元管理 (情報共有化、マーケティング戦略)
- 顧客情報とコミュニケーション履歴の参照
- 顧客対応状況をリアルタイムに確認
- マイニング、データ分析によるお客様の声の反映・活用
- お客様満足度向上
- サポートの質と運営コストのバランス
- コンタクトセンターの効率化とエージェントの効率化



主催：社団法人企業情報化協会  
後援：沖縄県(予定)・名護市・宜野座村



# 第7次コンタクトセンター



# 現地フォーラム IN 沖縄

主催：社団法人企業情報化協会

後援：沖縄県(予定)・名護市・宜野座村

## 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ております。

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 ユニアドックス株式会社
- 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

### ◆第6次現地フォーラム

- 1回 オムロンフィールドエンジニアリング株式会社
- 2回 日本電気株式会社
- 3回 株式会社大塚商会



## 基本訪問スケジュール

日	月日 (曜)	都市名	時間	交通機関	摘要	食事
1 日目	7月6日 (木)	那覇市	10:20	航空機(*) 専用バス	JAL1911便(団体航空券利用)	朝：－ 昼：× 夕：○
			13:30		那覇空港到着ロビー集合出発	
			14:30		沖縄電力株式会社へ移動	
			15:00		訪問①	
			16:45		ファーストライジングテクノロジー株式会社 様	
			17:45		ホテルへ移動	
			18:30		ホテルチェックイン	
			19:30		現地交流会議 (沖縄県庁様、株式会社インデックス沖縄 様、外為ドットコム様) 情報交換会(懇親会)	
					<那覇泊>	
2 日目	7月7日 (金)	名護市  宜野座村	8:00	専用バス	ホテルチェックアウト後ロビー集合・出発	朝：○ 昼：○ 夕：×
			9:30		名護市へ移動	
			11:00		訪問② 名護イーテクノロジー株式会社 様	
			12:15		訪問③ 名護市マルチメディア館 様	
			13:45		昼食(ランチパーティー)	
			17:30		訪問④ 宜野座村サーパーファーム 様	
			19:10	航空機(*)	オリックス・コールセンター 様 那覇空港へ移動 那覇空港にて解散 JAL1922便(団体航空券利用)	

### 【訪問予定地】

那覇市、名護市、宜野座村

### 【訪問予定】

ファーストライディングテクノロジー株式会社、名護イーテクノロジー株式会社、  
名護市マルチメディア館、宜野座村サーパーファーム、オリックス・コールセンター株式会社

### 【講演予定】

沖縄県庁、株式会社インデックス沖縄、外為どっとコム社、等

### 【その他】

- ・現地集合・現地解散となりますので航空機につきましては、各自でご予約ください。  
尚、IT協会にて団体航空券(往復 36,000円)を20席分確保いたしました。ご利用の方はお申込みの際、事務局へご連絡ください。**注：団体航空券のため便変更不可**
- ・専用バス・宿泊ホテル代・懇親会費用は参加費に含まれて下ります。  
宿泊ホテル：かりゆしアーバンリゾート那覇(ツインシングルユース)



# 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
参加費	84,000円(消費税含む)	94,500円(消費税含む)	126,000円(消費税含む)

### 【参加費に含まれるもの】

宿泊費(1泊朝食付き・ツインシングルユース)／専用バス(大型バス)／情報交換会(懇親会)・ランチオンパーティ

\* 往復の航空機チケットはご参加者各自でお買い求めください。

IT協会が確保している団体航空チケットをご利用の方は参加費に36,000円がプラスされます。

**注：団体航空券のため変更不可**

\* 延泊をご希望の方は別途、事務局へご相談ください。

## 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。**申込み〆切は6月22日(木)**

ご請求書・参加証は郵送にてご送信いたしますので、当日ご持参ください。

●お支払いは、フォーラム開催前日までに請求書に記載してあります指定口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場合がございます。

(3) 定員は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](mailto: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 (IT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皆様の個人情報は、本催し(カンファレンス・セミナー・研究会)に関する確認・連絡および各種諸手続きのため機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。