

第8次コンタクトセンター 現地フォーラム IN 沖縄

— 沖縄県におけるコンタクトセンターの現状と今後の取り組み —

日程と訪問地

- 【日程】 2006年11月28日(火)～29日(水)
- 【場所】 沖縄県(名護市・那覇市・宜野座村)
- 【主催】 社団法人企業情報化協会
- 【後援】 沖縄県・名護市・宜野座村
- 【参加者数・対象者】 60名



- ・コンタクトセンターの総括責任者およびセンター長 20名
- ・沖縄県内自治体関係者 20名(28日のみ)
- ・沖縄県内ITインテグレーター・コンタクトセンター関係者 20名(28日のみ)



第8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・名護市・宜野座村(予定)

開催にあたって

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おり、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。

また、今回は「沖縄県におけるコンタクトセンターの現状と今後の取り組み」をテーマとし現地の自治体関係者および現地にてセンター運営をされている企業の責任者の方々との情報交換を目的に開催いたします。

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

今回のフォーラムでは 下記項目などを視点に入れ開催いたします。

1. 沖縄県におけるコンタクトセンターの現状と今後の取り組みの確認
2. 運営目的の明確化および効果的機能の追究
3. マネジメントシステムの構築および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
4. コールセンター運用効果の把握と評価方法

【集合日時】 11月28日(火) 14:30

【集合場所】 パシフィックホテル沖縄 ロビー

「第8次コンタクトセンター現地フォーラム IN 沖縄」受付に集合お願い致します。

【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。

・専用バス、宿泊ホテル代、懇親会費用は参加費に含まれております。

【宿泊ホテル】 パシフィックホテル沖縄

〒900-0036 沖縄県那覇市西3丁目6番1号

TEL(098)868-5162 FAX(098)868-8876

【ご推奨航空便】

行き

JAL1911 羽田発 10:05 沖縄那覇着 12:55

ANA125 羽田発 10:25 沖縄那覇着 13:10

帰り

JAL1926 沖縄那覇発 19:35 羽田着 21:45

ANA136 沖縄那覇発 20:10 羽田着 22:20



開催プログラム

1日目【11月28日(火)】 15:00 - 19:00

敬称略

15:00
~
15:10

主催者代表挨拶

西 清二

社団法人企業情報化協会 常任理事
ヘルプデスクセンター運営委員会 委員長
(明治安田損害保険株式会社 代表取締役社長)



15:10
~
16:00

講演1 : 沖縄県における情報化政策と今後の取り組み

喜納 喬

沖縄県観光商工部 産業雇用統括監

県内自治体におけるコンタクトセンターへの取り組み
沖縄市 企業誘致課
豊見城市 商工観光課
那覇市 商工振興課



16:00 ~ 16:10

休憩

16:10
~
17:10

講演2 : 高度コンタクトセンター実現に向けての人材戦略

中島 洋

- 今、求められるコンタクトセンター人材像とその育成策 -

株式会社MM総研 取締役所長
(国際大学 教授 日経BP社 編集委員)



17:10
~
17:20

ご報告 : コンタクトセンター・プロフェッショナル育成支援プログラムについて

大森 俊一

社団法人企業情報化協会 理事・事務局長

17:30
~
19:00

情報交流会(懇親会) - ご参加者同士の情報交流、ご懇親を図っていただきます -

挨拶

野口 晴巳

社団法人企業情報化協会 専務理事
(株式会社日本能率協会マネジメントセンター 代表取締役社長)

2日目【11月29日(水)】

AM

名護市

名護市マルチメディア館1, 2, 3号館

NTT西日本 - 沖縄 名護104センター

名護市及び沖縄県北部地域での情報通信関連産業の立地促進、雇用の創出及びマルチメディア分野の人材育成の促進を図るため、情報通信関連企業等が利用できる設備・スペース及びマルチメディアを身近に体験できる研修施設等から構成される「名護市マルチメディア館」を整備し、11年3月に完成した。12年3月現在、NTT104番号案内センターの他7社の情報通信関連企業が入居している。

LUNCH

情報交流を兼ねたランチミーティング

宜野座村

宜野座村サーバーファーム

宜野座村サーバーファームは、沖縄北部特別振興対策事業の2番目のリーディングプロジェクトとして建設された国内初の公設IDCを有する情報通信産業系企業集積施設で、施設内の企業の視察を行います。

沖縄市

株式会社KDDIエボルバ沖縄

沖縄県で設立以来7年、沖縄市/那覇市の2拠点で、KDDIグループ会社としての通信分野はもちろん、金融や24h対応通販業務等の実績を基盤とした「クオリティ&ローコストパフォーマンス」を実現し、柔軟性と拡張性を武器に幅広い事業展開を図っております。

PM

那覇市

日本アイピーエム・ビジネスサービス株式会社

日本IBMグループ企業の一員として、IBMグループ内外のビジネス・トランスフォーメーション・アウトソーシング(BTO)事業を担当する会社です。沖縄、幕張に拠点を置き、BTO対象各業務におけるプロフェッショナルスキルと卓越したチーム運営力でワールドクラスの信頼性と競争力を目指しています。

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
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) / 専用バス(大型バス) / 情報交換会(懇親会)

* 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。

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11月17日(金)**
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

個人情報の取扱いについて

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
Homepage: <http://www.jiit.or.jp>
E-Mail: (entry@jiit.or.jp)

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。

第8次コンタクトセンター現地フォーラム IN 沖縄 参加申込書



会社名	会員区分	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	
住所	〒 -		
派遣責任者名	TEL:	FAX	
責任者所属	役職		
参加者1氏名	E-Mail		
参加者所属	役職		
航空券	必要	不要	備考
参加者2氏名	E-Mail		
参加者所属	役職		
航空券	必要	不要	備考

FAX: 03-3459-1704

主催: 社団法人企業情報化協会