

# 第10次コンタクトセンター-現地フォーラム

- 最先端コンタクトセンターのベストプラクティスを探る -

## 日程と訪問企業

- I 2007年3月29日(木)  
三菱電機ビルテクノサービス株式会社(東京都・荒川区)
- II 2007年4月11日(水)  
アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)(東京都・調布市)
- III 2007年4月26日(木)  
株式会社リコー(神奈川県・川崎市)

## 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

## 定員

20名



# 第10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、効果的機能の追究
2. マネジメントシステムの構築
3. 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

## 訪問日程と内容

### I 平成19年3月29日（木）

### 三菱電機ビルテクノサービス株式会社（東京都・荒川区）

<http://www.meltec.co.jp>

三菱電機ビルテクノサービスでは、エレベーターをはじめとするビル設備の故障信号やお客さまからの緊急コールに対応する”安心の窓口”として、24時間・365日稼働する情報センターを全国9ヶ所に設置しています。今回のフォーラムでは、同センターにてビル設備の状態を常時遠隔で監視し、異常信号をキャッチすると、お客様のビルに最も早く到着し的確に対応できるエンジニアを特定し急行させるシステムを中心にご紹介いたします。

### スケジュール

13:55	現地集合
14:00	受け入れ企業代表挨拶
14:10	推進担当者プレゼンテーション
14:50	オフィス見学、デモンストレーション
15:30	質疑応答（コーヒープレイク）
16:00	終了、現地解散

※一部変更する場合がございます。

Ⅱ 平成19年 4月11日（水）

## アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社) (東京都・調布市)

<http://www.aflac.com/>

アフラックでは、インバウンドコールにおけるお客様およびアソシエイツへの統一的な対応強化、お客様サービスレベルの向上、新たなビジネスチャンス創出機会の一層の強化を目的としてインバウンド機能を統合しコンタクトセンターサービス部を新設しました。お客様向けのコールセンターの仕組みとインバウンドのセンターにおけるプロフィット化の事例についてご紹介いたします。

### スケジュール

13:55	現地集合
14:00	受け入れ企業代表挨拶
14:10	推進担当者プレゼンテーション
14:50	オフィス見学、デモンストレーション
15:30	質疑応答（コーヒーブレイク）
16:00	終了、現地解散

※一部変更する場合がございます。

Ⅲ 平成19年 4月 26日（木）

## 株式会社リコー (神奈川県・川崎市)

<http://www.ricoh.co.jp/>

株式会社リコー のお客様相談センターは、お客様の更なるご満足のために、ハードからソフトまで、各種サポート&サービスをワンストップでご提供いたします。

2004年6月、それまで商品別に13箇所に独立していたコールセンターを川崎に統合し、「新生お客様相談センター」としてスタートしました。

- ① CS向上、
- ② 生産性向上(ローコストオペレーション)、
- ③ セキュリティ強化
- ④ 社内貢献度アップ

を合言葉に、日々改善活動を進めております。その一端をご紹介いたします。

### スケジュール

14:55	現地集合
15:00	受け入れ企業代表挨拶
15:10	推進担当者プレゼンテーション
15:50	オフィス見学、デモンストレーション
16:30	質疑応答（コーヒーブレイク）
17:00	終了、現地解散

※一部変更する場合がございます。

※ 各回のスタート時間が異なりますのでご注意ください。



## 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信いたしますので、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](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。

## JiIT 第10次コンタクトセンター現地フォーラム参加申込書

会社名		会員区分	<input type="checkbox"/> CRM/コンタクトセンターコンソーシアムメンバー <input type="checkbox"/> JiIT・JHDC会員 <input type="checkbox"/> 一般
住所	〒		
派遣責任者名	TEL:	FAX	
責任者所属		役職	
参加者氏名	TEL:	FAX	
参加者所属		役職	
参加者氏名	TEL:	FAX	
E-Mail			

FAX: 03-3459-1704

主催: 社団法人企業情報化協会