

CRM/コンタクトセンターコンソーシアム2007

IT  
協会

# 第11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	2007年7月24日(火)～25日(水)
場所	ホテルロイヤルオリオン 地下1階 旺(オウ)の間 沖縄県(豊見城市・那覇市・浦添市)
主催	社団法人企業情報化協会
後援	沖縄県・那覇市・豊見城市・浦添市
参加者数	60名
対象者	・コンタクトセンターの総括責任者・センター長・ご担当者 ・沖縄県内自治体関係者 ・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

## 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

## フォーラム インフォメーション

集合時間	7月24日(火) 14:30												
集合場所	ホテルロイヤルオリオン 地下1階 旺(オウ)の間 受付												
宿泊ホテル	ホテルロイヤルオリオン 〒902-0067 沖縄県那覇市安里1-2-21 TEL:098-866-5533 FAX:098-862-9039 <a href="http://www.royal-orion.co.jp/">http://www.royal-orion.co.jp/</a>												
その他	・現地集合、現地解散となりますので航空機につい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、現地視察費は参加費に含まれております。												
ご推奨航空便	<p style="text-align: center;"><b>行き 7/24 (火)</b></p> <table><tr><td>ANA125</td><td>羽田発 10:35</td><td>沖縄那覇着 13:05</td></tr><tr><td>JAL0911</td><td>羽田発 10:20</td><td>沖縄那覇着 12:50</td></tr></table> <p style="text-align: center;"><b>帰り 7/25 (水)</b></p> <table><tr><td>ANA136</td><td>沖縄那覇発 20:00</td><td>羽田着 22:20</td></tr><tr><td>JAL0924</td><td>沖縄那覇発 19:25</td><td>羽田着 21:45</td></tr></table>	ANA125	羽田発 10:35	沖縄那覇着 13:05	JAL0911	羽田発 10:20	沖縄那覇着 12:50	ANA136	沖縄那覇発 20:00	羽田着 22:20	JAL0924	沖縄那覇発 19:25	羽田着 21:45
ANA125	羽田発 10:35	沖縄那覇着 13:05											
JAL0911	羽田発 10:20	沖縄那覇着 12:50											
ANA136	沖縄那覇発 20:00	羽田着 22:20											
JAL0924	沖縄那覇発 19:25	羽田着 21:45											

1日目【7月24日(火)】 15:00 - 19:00

<p>15:00～ 15:10</p>	<p><b>主催者代表挨拶</b></p> <p><b>富坂 良雄</b> 社団法人日本能率協会 会長 (社団法人企業情報化協会 常任理事)</p>	
<p>15:10～ 16:00</p>	<p><b>講演1</b> <b>沖縄県における情報化政策と今後の取り組み</b></p> <p><b>勝目 和夫</b> 沖縄県観光商工部 産業雇用統括監</p> <p>※ 県内自治体におけるコンタクトセンターへの取り組み          ・「沖縄市の取り組み」 沖縄市 企業誘致課          ・「名護市の取り組み」 沖縄県情報産業振興課          ・「コールセンター人材育成事業」 財団法人 雇用開発推進機構</p>	
<p>16:00～ 16:30</p>	<p><b>講演2</b> <b>高度コールセンターからBPOセンターへ～ ～「IT津梁パーク」の大構想で飛躍する沖縄～</b></p> <p><b>中島 洋</b> 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)</p>	
<p>16:30～16:40 休憩</p>		
<p>16:40～ 17:20</p>	<p><b>講演3</b> <b>ココロを癒せば会社は伸びる ～上司と部下のコミュニケーション～</b></p> <p><b>錦織 ひとみ</b> EAP総研株式会社 EAPコンサルタント室 室長</p>	
<p>17:20～ 17:50</p>	<p><b>講演4</b> <b>沖縄の地域特性を活かしたセンターマネジメント について</b></p> <p><b>江浪 まつみ</b> トランスコスモス株式会社 ビジネスプロセスアウトソーシングサービス総括事業推進本部 事業推進部長</p>	
<p>17:50～ 18:00</p>	<p><b>ご報告</b> <b>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</b></p> <p><b>大森 俊一</b> 社団法人企業情報化協会 理事・事務局長</p>	
<p>18:00～ 19:00</p>	<p><b>情報交流会(懇親会)</b> -ご参加者同士の情報交流、ご懇親を図っていただきます-</p> <p><b>挨拶</b> <b>西 清二</b> 明治安田損害保険株式会社 代表取締役社長 (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)</p>	



## 2日目【7月25日(水)】

AM	<p><b>浦添市</b></p> <p>① ファーストライジングテクノロジー株式会社（沖縄電力株式会社内） 株式会社インデックス沖縄</p> <p>ポイント:ブロードバンドインターネット事業による回線接続と、インターネットソリューションセンターにおける データセンターとソリューションサービス能力を活用し、お客様(法人)のCRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)サービスをサポート。 お客様(法人)の行われる顧客対応業務などを専門のスタッフが代って行うアウトソーシングサービスとしてご利用。</p>
<b>LUNCH</b> 情報交流を兼ねたランチミーティング	
PM	<p><b>那覇市</b></p> <p>② トランスコスモス株式会社 沖縄コンタクトセンター ・トランスコスモス シー・アール・エム沖縄株式会社</p> <p>③ 那覇市IT創造館内 ・株式会社ネットワークス沖縄営業所 ・株式会社レイメイコンピュータ 他</p> <p><b>豊見城市</b></p> <p>④ 豊見城市IT産業振興センター 内 ・ソニーサプライチェーンソリューション株式会社 他</p> <p>※訪問先企業様のご都合で訪問先が変更となることもございます。</p>

## 参加申込要領

### ◆参加費用（※1名あたり・消費税込み）

	参加費
GRM/コンタクトセンターコンソーシアムメンバー	84,000円
JIT・JHDC会員	94,500円
一般	126,000円

### 【参加費に含まれるもの】

宿泊費(1泊朝食付き・昼食付)／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。

### ■参加申込方法

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7月17日(火)

ご請求書・参加証・開催場所地図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、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。)

お申込書

ダウンロード

### ■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。

## 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)では、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も、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。

## お問合せ先

### 社団法人企業情報化協会(IT協会)

〒105-0011  
東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル  
TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704