



第12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～

日程と訪問先

【 第 1 部 】

I 2008年1月29日(火)

ユニアデックス株式会社(東京都・江東区)

II 2008年2月5日(火)

株式会社WOWOWコミュニケーションズ(横浜市・西区)

III 2008年2月7日(木)

ドコモ・サポート株式会社(東京都・渋谷区)

【 第 2 部 】

I 2008年2月26日(火)

東京電力株式会社(東京都・千代田区)

II 2008年3月4日(火)

日立電子サービス株式会社(東京都・港区)

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12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。

また、その活動の一環として、「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ご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

【 第 1 部 】

I 2008年1月29日(火) ユニアデックス株式会社(東京都・江東区)

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

ユニアデックスのマネージドサービスセンターは、ICT基盤に関する保守・運用サービスの総合窓口としてICT基盤を構成するハードウェア、ソフトウェア及びネットワーク機器に対するワンストップサービスを24時間/365日体制で提供しています。高い顧客満足度を実現する弊社サポートサービスへのポータル的な位置付けとしての体制と、センターから提供するサービスの概要を事例を交えながらご紹介します。

II 2008年2月5日(木) 株式会社WOWOWコミュニケーションズ(横浜市・西区)

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

WOWOWコミュニケーションズでは、WOWOWカスタマーセンターを全国3拠点、最大時500席超の規模で年中無休の運用をしております。年間約150万本を超える様々なお問合せに対応し、お客様の立場に立った対応の経験を積みあげてまいりました。WOWOWカスタマーセンターの『総合窓口問合せ対応～テクニカル関連問合せ対応～料金関連問合せ対応～顧客獲得業務～加入・課金処理』をワンストップでご提供している総合サービスをご紹介します。

Ⅲ 2008年2月7日(木)
ドコモ・サポート株式会社(東京都・渋谷区)

<http://www.docomo-support.co.jp/>

ドコモ・サポート株式会社では、NTTドコモのインフォメーションセンターとして、関東甲信越地域に6ヶ所の総合受付センターと7つの専門センターを設け、24時間365日対応できる体制を構築しております。お客様満足のために多拠点間・機能間連携を着実に実現するためのインフォメーションセンター運営を進めており、その一端をご紹介します。

【 第 2 部 】

I 2008年2月26日(火)
東京電力株式会社(東京都・千代田区)

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

東京電力では1997年から労務業務を中心とした社員サービスに関わる業務をITを活用し、集中処理するオフィスサービスセンターを運営。労務関係の社員からの問合せをコールセンター機能(ファーストライン)で対応している。(年間6万件、16名体制)さらに、2006年2月からグループ企業の労務業務を集中処理するシェアードサービスセンターを本格展開している。

II 2008年3月4日(火)
日立電子サービス株式会社(東京都・港区)

<http://www.hitachi-densa.co.jp/>

日立電子サービスでは、情報システムのライフサイクルをワンストップでトータルサポートする『統合サポートサービス』をお客様にご提供しております。日立ソリューションサポートセンターは、この『統合サポートサービス』を支えるサービスインフラのひとつとして、スピーディーな問題解決に当たっています。

【 各回基本スケジュール 】



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(コーヒープレイク)
17:00	終了、現地解散

※日立電子サービスは終了時間が30分ほど早くなります。

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、現地解散となります。

参加要領

参加費(1名あたり・消費税含む)

	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
第1部のみ	A1 : 72,450円	B1 : 81,900円	C1 : 94,500円
第2部のみ	A2 : 48,300円	B2 : 54,600円	C2 : 63,000円
第1部・第2部すべて	A1 : 105,000円	B3 : 120,750円	C3 : 141,750円

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ご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。)

お申込書

ダウンロード

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場合がございます。
- (3) 定員は1回あたり**20名程度**です。お申し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(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。

主催

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