

CRM/Contact center Consortium  
2008**第13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 2008年7月2日(水)

株式会社沖電気カスタムアドテック(東京都・江東区)

II 2008年7月10日(木)

株式会社シーエーシー(東京都・江東区)

III 2008年7月23日(水)

東京ガス株式会社(東京都・新宿区)

**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

**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。

## 開催目的

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

## 訪問先と内容

### 株式会社沖電気カスタマドテック(東京都・江東区)

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

沖電気カスタマドテックは、主にお客様ITシステムの導入・保守・運用サービスを提供しているサポートサービスプロバイダです。当社のカスタマーサポートセンターは、高度なサービス管理機能と最高のセキュリティ体制を整え、OKI製品はもちろんマルチベンダ製品にも対応した障害受付・ヘルプデスク・監視サービスなどの各種サポートを、24時間365日体制でワンストップにてご提供しています。

### 株式会社シーエーシー(東京都・江東区)

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

当社が提供する統合運用サービスの一端を担う「EHD(Enterprise Help Desk)サービス」は、企業のシステム部門にとってエンドユーザーサポートの最前線として重要な機能を果たしています。お客様企業の環境、文化、特色を理解して、問題の発生から解決までを記録し、他のサービス機能の適切な担当者との連携や案件の一元管理を実現している当センターをご紹介します。

### 東京ガス株式会社(東京都・新宿区)

<http://www.tokyo-gas.co.jp/>

東京ガスでは、首都圏3箇所にて4つのお客さまセンターを設け、約1千万件のお客さまから年間約540万本のお問合せを受け付けています。東京ガスお客さまセンターは、幅広いご用件を承るオール東京ガスの窓口として、お客さまとのコミュニケーションを通じてお客さまに『安心』と『信頼』をご提供する、国内トップクラスのコンタクトセンターとなることを目指しています。

## 訪問日程・スケジュール

### ■訪問日程

- I 2008年7月2日(水)  
株式会社沖電気カスタマドテック
- II 2007年7月10日(木)  
株式会社シーエーシー
- III 2008年7月23日(水)  
東京ガス株式会社

### ■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。

## 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:73,500円(消費税含む)

	JHDC会員	JIT会員	一般
全3回	84,000円(消費税含む)	89,250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付いたしますので、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。)

お申込書

ダウンロード

ホームページからの申込みはこちらから

ホームページ

お申し込み

### 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