

第18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

小会では、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。

本フォーラムは、その活動の一環として開催いたしており、先進企業への訪問を通じて、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。

フォーラムのポイント

- ◆ センタースタッフの動きやSVのサポート体制などを観察することができる。
- ◆ センターにおける従業員への配慮(ThanksCard等)や職場環境(リラクゼーションスペース等)を見学することができる。

訪問先と内容 全3回・各回共に15:00~17:00

7/28(水) ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 東京都江東区

世界220以上の国・地域をカバーする国際エクスプレスサービスを展開しています。当センターでは、生産性、対応品質を維持しながら、収益への貢献活動も積極的に取り組んでいます。「次もこの人と話したい!」と言って頂ける対応を目指している当センターの各取り組みをご紹介します。

8/3(火) 株式会社ファンケル 神奈川県横浜市栄区

ファンケルは、1980年から「不安」「不満」「不便」など「不」の解消に取り組んでまいりました。常に、お客様の声に耳を傾け、お客様の視点に立ち、「お客様に喜んでいただくこと」をすべての基準と考え接客対応に取り組んでおります。今回は、その取り組みなどをご紹介します。

8/4(水) 株式会社オービックビジネスコンサルタント 東京都新宿区

「勤定奉行」をはじめとする業務パッケージシステムをご利用いただいている企業ユーザー様からのテクニカルな問い合わせを受け付けるOBCサポートセンターは、開発部・営業部の社員を中心に要員配置をして運営をしているのが特徴です。呼量削減およびお客様満足度の向上を目指し、取り組んでいるweb(Net)およびリアルでの様々なサービスについて、また社内での情報共有体制についてご紹介いたします。

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(全3回・1名あたり)

	CRM/コンタクトセンター2010 メンバー	JIT/ コンタクトセンター推進協議会会員	一般
参加費	63,000円(税込)	73,500円(税込)	94,500円(税込)

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。
●お支払い日は、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

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15名です。お申込みは先着順で、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。

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