



第5次 訪印コンタクトセンター研究調査団

インドにおける最新コンタクトセンター動向を探る

期 間:2008年2月9日(土) ~ 14日(木) 6日間

訪 問 都 市: デリー・バンガロール



訪印コンタクトセンター研究調査団派遣趣旨

本研究調査団は、各企業がコスト削減、効率化、人材確保などの観点からコンタクトセンターのオフショアリングを模索する中、オフショア拠点としてのインドの可能性を文化、人材、IT活用、セキュリティ対応などの観点で考察します。更にインドの現状を、現地企業や現地へ参入を果たした企業への視察により最新の状況を研究調査し、参加企業の今後の事業推進、戦略立案の一助となることを目的に開催いたします。

研究調査のポイント

- 競争優位を実現するためのオフショアリングのあり方とその実践事例について調査します
- インドにおけるオフショアリングの現状と参入している企業の取り組みについて調査します
- オフショアリング実現のためのIT活用、セキュリティ対応、人材育成などについて調査します

参 加 対 象

- コンタクトセンター・お客様相談窓口の企画・統括・運用する部門の担当役員・責任者
- テクニカルサポート部門責任者・管理者
- システムインテグレータ/アウトソーサー企業における責任者・管理者
- 情報システム構築・運用について企画・統括する部門の担当役員・責任者

団 長



団 長
明治安田損害保険株式会社
代表取締役社長
西 清二 氏



研究調査団基本日程(予定)



- STAGE 1** 国内事前研修会 2008年1月下旬
事前研修およびオリエンテーリング
- STAGE 2** 訪印研究調査団 2008年2月9日～14日
訪欧現地調査(6日間)
- STAGE 3** 国内事後研修会 2008年3月上旬
訪問先調査報告発表・まとめ

【訪問先案】:

(右記、訪問予定企業
より4-5件程度を予定)

バンガロール

- ・iSeve (500席規模のコールセンター施設を持つITサービス企業)
- ・Nortel (通信設備大手)
- ・Daksh eServices (インドの独立系最大手の業務受託会社)
- ・Videsh Sancher Nigam Limited (インド最大の国際通信キャリア)

デリー

- ・JETRO (日本貿易振興機構)

日	月日(曜)	都市名	現地時間	交通機関	摘要	食事
1	2008年 2月9日(土)	東京(成田)発 シンガポール着 シンガポール発 バンガロール着	11:30 18:00 20:00 21:55	SQ-637 SQ-502	空路、シンガポール経由 バンガロールへ着後、ホテルへ <バンガロール泊> (所要時間) :シンガポール7時間30分 :バンガロール4時間20分	朝:一 昼:機 夕:機
2	2月10日(日)	バンガロール 滞在	終日	専用バス	施設視察 <バンガロール泊>	朝:○ 昼:× 夕:×
3	2月11日(月)	バンガロール 滞在	AM PM	専用バス	AM:企業訪問1 PM:企業訪問2 <バンガロール泊>	朝:○ 昼:× 夕:×
4	2月12日(火)	バンガロール 滞在 バンガロール 発 デリー 着	AM 13:00 15:30	専用バス S2-234 専用バス	AM:企業訪問3 到着後、施設視察 <デリー泊>	朝:○ 昼:× 夕:×
5	2月13日(水)	デリー 滞在 デリー 発	AM PM 23:15	専用バス SQ-407	AM:企業訪問4 PM:視察先取りまとめ 夕食後空港へ (所要時間:5時間35分)	朝:○ 昼:× 夕:×
6	2月14日(木)	シンガポール 着 シンガポール 発 東京(成田) 着	07:10 09:50 17:20	SQ-012	(所要時間:6時間25分) 到着:通関後、解散	朝:機 昼:機 夕:一



・訪問先などの都合によりスケジュールが変更になる可能性もございますのでご了承ください
 ・宿泊予定ホテル
 バンガロール: OBEROI, Taj Residency, The Taj WestEnd, Le Meridien Bangalore 等
 デリー: Intercontinental The Grand, Shangri-La 等

参加申込要領



1. 参加料(旅行代金含む)

企業情報化協会 会員 ヘルプデスクセンター 会員	6日間
	エコノミー利用: 735,000円 ビジネスクラス利用: 986,000円

※上記旅行代金は、2007年10月現在の運賃を基準としていますので、
運賃改訂により旅行代金を改訂させていただく場合があります。

7. お問い合わせ・申込先

〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22

(社)企業情報化協会 ビジネスソリューション推進センター内

担当:百瀬、稲葉、岩井

TEL.03(3434)6677 FAX.03(3459)1704

お申込後、お客様の都合で契約を解除されるときは、次の取消料を申し受けます。

(ただし、約款に基づきお客様に解除権がある場合はいたしません。)

旅行開始日(2008年2月9日)の前日から起算してさかのぼって

1. 30日に当たる日以降(下記の2~4を除く): 旅行代金の20%
2. 旅行開始日の前々日および前日(下記の3~4を除く): 旅行代金の30%
3. 旅行開始日(旅行開始前): 旅行代金の50%
4. 旅行開始当日の無連絡不参加または旅行開始後後の取り消し : 旅行代金の100%