

第15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 —

Best Customer Support of The Year 2008 受賞企業
第11回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会 講演企業

日程と訪問企業

- ◆ 2009年1月23日(金)
ソフトバンクテレコム株式会社(埼玉県・さいたま市)
Best Customer Support of The Year 2008 「経営貢献賞」受賞企業
- ◆ 2009年1月30日(金)
トランスコスモス株式会社(東京都・江東区)
Best Customer Support of The Year 2008 「顧客満足向上賞」受賞企業
- ◆ 2009年2月4日(水)
三井住友海上グループ
MSK安心ステーション株式会社(東京都・新宿区)
第11回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会 講演企業

参加対象者

定員

コンタクトセンター・ヘルプデスク運用責任者・ご担当者
20名



第15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。

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

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

訪問日程・スケジュール

訪問日程

◆ 2009年1月23日(金)
ソフトバンクテレコム株式会社
大宮お客様センター
訪問場所:さいたま市中央区新都心11-2

◆ 2009年1月30日(金)
トランスコスモス株式会社
BPO有明テクニカルセンター
訪問場所:東京都江東区有明2-5-7
TOC有明イーストタワー7階

◆ 2009年2月4日(水)
MSK安心ステーション株式会社
訪問場所:東京都新宿区住吉町9-5
新宿YSビル

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

※一部変更する場合がございます。

訪問先と内容

2009年1月23日(金) 15:00~17:00

ソフトバンクテレコム株式会社 (埼玉県・さいたま市)
Best Customer Support of The Year 2008
「経営貢献賞」受賞企業

<http://www.softbanktelecom.co.jp/index.html>

合併・事業譲渡等により取り扱うサービスが増加し、お問合せの窓口(番号)も100以上ありましたが、お問合せを1回のコールで解決する「ワンストップ対応」の実施により、CS向上だけでなく、ES向上にも結び付けました。
現在はグループ会社間にも「ワンストップ対応」の範囲を拡大し、更なるサービス向上へ取り組んでいます。また、ソフトバンクグループのペーパーレス化された高セキュリティーのセンターもご紹介いたします。

2009年1月30日(金) 15:00~17:00

トランスコスモス株式会社 (東京都・江東区)
Best Customer Support of The Year 2008
「顧客満足向上賞」受賞企業

<http://www.trans-cosmos.co.jp/>

トランスコスモスのビジネスプロセスアウトソーシングでは、システム構築・導入・運用から業務プロセス、開発・設計へのエンジニアリングまで幅広い分野に対応できる体制を構築しております。
近年、効率化のため業務統合を検討される企業様が多く、同じ業務を統合しひとつのセンターにオペレーションを集中させる傾向があります。その需要に応えるべく構築された当センターをご紹介します。

2009年2月4日(水) 15:00~17:00

三井住友海上グループ
MSK安心ステーション株式会社 (東京都・新宿区)
第11回ヘルプデスク&コンタクトセンター総合大会 講演企業

<http://msk-anshin-st.com/>

MSK安心ステーションは三井住友海上グループの一員として、24時間365日、東京・大阪の二拠点体制で各種損害保険の事故受付を行っています。初めてのことで動揺していらっしゃるお客さまとのファーストコンタクトを受け持つ立場として、常に共感の心を大切にし、親切、丁寧に対応するよう心がけています。フォーラムでは当社の業務運営のご説明とともに、現在活用している事故受付システムなどもご紹介する予定です。



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2008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
参加費	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・開催場所地図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。

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