

イベントプログラム

5年後のto be —「変化の時代」を勝ち抜くアフターコロナのCX

Call Center CRM DEMO & CONFERENCE TOKYO

オフィシャルWEBサイトにてイベントの最新情報をご覧ください。
<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/> >>>

来場登録方法

来場事前登録 必須

※当日登録は承りませんので、ご注意ください。



オフィシャルWEBサイトにて、来場事前登録を行ってください。

来場者マイページより、来場者バッジをA4サイズにて印刷の上、当日展示会場(サンシャインシティ・文化会館)までお持ちください。

展示会場(2F・3F)へ入場

セミナー受講方法

すべてのセミナーはWEB事前登録制です。ご希望のセミナーを登録の上、開始10分前までに各セミナー会場までお越しください。

セミナーWEB事前登録

※適正な距離を確保するため、事前登録をいただいても受講が出来ない場合があります。
 ※事前登録終了のセミナーについて、お席に余裕がある限り、当日でも受講が可能です。



コンシェルジュサービス **無料**

課題解決に役立つ製品やサービスを主催者がアドバイスします。是非お気軽にご利用ください。サービスの詳細はオフィシャルWEBサイトをご確認ください。



来場者アポイントメントシステム **無料**

会期中、効率的に商談を行って頂くためのビジネスマッチングシステムです。オフィシャルWEBサイトからご利用いただけますので、是非ご利用ください。



第22回

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京

2021年11月11日(木)・12日(金) サンシャインシティ・文化会館

展示会 10:00~17:30 実践研修講座 11月9日(火)-11日(木)

主催: 株式会社リックテレコム

CALL CENTER JAPAN
月刊コールセンタージャパン



イベントプログラム

- 展示会
- 基調講演
- 特別講演
- 5年後のコンタクトセンター研究会
- 「アフターコロナ」徹底予測
- 事例&ソリューションセミナー
- AI(人工知能)セミナー
- 実践研修講座

SNSで最新情報を配信しております。



よくある質問・FAQ



概要

非対面顧客接点の重要性は、新型コロナウイルス感染症によるパンデミックによって改めて認識されました。在宅シフト、コミュニケーションのデジタル化など、労働環境、消費行動の変化に対応を余儀なくされたコールセンターの運営企業にとって、選択すべき「次の一手」はどのようなものなのか。「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京(第22回)」で、激動の時代を勝ち抜くカスタマーエクスペリエンス戦略の要諦に、IT、マネジメントの両面から迫ります。開催に際しては、さまざまな感染症対策を実施します。皆さまのご理解、ご協力をお願いいたします。

出展社一覧

2021年9月30日現在

ア アイアルリンク アイ・ビー・エス アクセラテクノロジー アドバンス・メディア アトラス情報サービス アルファコム ESジャパン インターコム インフォビップ ウフル AI Shift エーアイスクエア エイ・ビーコムネット エレクト エス・アンド・アイ SCSK SCSKサービスウェア SBクリエイティブ NTTアドバンステクノロジー NTTコミュニケーションズ NTTテクノクロス NTTネクシア NTTビジネスソリューションズ NTTマーケティングアクト Empath オウケイウェイヴ OKI OKIソフトウェア	オルツ 兼松コミュニケーションズ ギグワークス ギグワークスアドバリュー ギグワークスクロスアイティ 北日本コンピューターサービス 協栄産業 Cloopen 久留米市 クロノス KDDIウェブコミュニケーションズ コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン コラボス コンシェルジュ	ソニーネットワークコミュニケーションズ タ Dialpad Japan タカコム タグジャパン Chatwork テクマトリックス テックタッチ 東芝デジタルソリューションズ ナ 長塚電話工業所 新潟市 日本マイクロソフト ニューラルポケット Nota 野村総合研究所	PRAZNA プレイド BEDORE ベリントシステムズジャパン ポリコムジャパン ボンテム マ マーケティングアソシエーション ミライト メディアリンク モビルス ヤ ユーザーローカル ユニフォア・テクノロジー・ジャパン ラ LINE ラクス 楽天コミュニケーションズ リンク ワ WOWOWコミュニケーションズ
カ サイシード 三協エアテック GNオーディオジャパン ジーネクスト JRシステム ジェイドコーポレーション 下関市 ジンテック ズーパーコミュニケーションズ スカパー・カスタマーリレーションズ 福岡市 不二家システムセンター プライシス	ハ パールプロセス&テクノロジー パーチャレクス・コンサルティング P&Wソリューションズ BCC ピア 日立産業制御ソリューションズ 日立システムズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所 福岡市 不二家システムセンター プライシス		

出展社詳細



セミナースケジュール

11月11日 無料

基調：基調講演
特別：特別講演
5年後：5年後のコンタクトセンター研究会

アフターコロナ：「アフターコロナ」徹底予測
事例：事例&ソリューションセミナー
AI(人工知能)：AI(人工知能)セミナー

セミナーWEB事前登録

※適正な距離を確保するため、事前登録をいただいても受講が出来ない場合があります。
 ※事前登録終了のセミナーについて、お席に余裕がある限り、当日でも受講が可能です。

会場 A (3F/60席)	会場 B (3F/100席)	会場 C (3F/30席)	会場 D (2F/100席)	会場 E (2F/30席)	会場 G (2F/150席)
	B-0 9:20▶10:10 アフターコロナ テーマ:働き方 在宅/サテライトから人事評価/組織論まで コロナ禍で変わった「働きがい」と「働きやすさ」 Great Place to Work Institute Japan コンサルタント 小林 順子 氏 カルディアクロス 和泉 裕子 氏		D-0 9:20▶10:10 アフターコロナ テーマ:IT活用 「DX」の現在地から予測する CSとコンタクトセンターの“近未来IT” 日本アイ・ビー・エムデジタルサービス 代表取締役社長 井上 裕美 氏 CXMコンサルティング 代表取締役社長 秋山 紀郎 氏		
A-1 10:30▶11:20 特別 格付け調査から検証する アフターコロナのカスタマーサポート HDI-Japan 代表 山下 辰巳 氏	B-1 10:30▶11:15 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-1 10:30▶11:15 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	D-1 10:30▶11:15 事例 あらゆるタッチポイントを網羅するオンライン接客 世界の金融機関や巨大企業がこの時代に選んだ顧客接点について コミュニケーションビジネスアヴェニュー マーケティング部 CMO 谷 和彦 氏	E-1 10:30▶11:15 事例 顧客体験を最大化する 攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと トレジャーデータ マーケティングマネージャー 小林 広紀 氏	G-1 10:30▶11:15 AI(人工知能) ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。
A-2 11:45▶12:30 事例 コンタクトセンターでの在宅ワークに合わせた サービスの活用方法の説明について ズィーパーコミュニケーションズ コンタクトソリューション統括グループ シニアマネージャー 後藤 利政 氏	B-2 11:45▶12:30 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-2 11:45▶12:30 事例 電話・メール・チャットに続くビデオを使った コンタクトセンターとは KDDIウェブコミュニケーションズ Twilioマーケティング部 エバンジェリスト 高橋 亮己 氏	D-2 11:45▶12:30 事例 クレジットカード決済業務が可能な在宅コールセンター お客さま事例 -安心・安全な利用環境の実現に向けた課題と解決策- リンク セキュリティプラットフォーム事業部 事業部長 滝村 享嗣 氏	E-2 11:45▶12:30 事例 FAQの自己解決率にお悩みの方へ! ~FAQを買・量・導線で測る、独自分析手法のご紹介~ SCSKサービスウェア 第三事業本部 第四事業部 課長 山内 昌史 氏	G-2 11:45▶12:30 事例 コールセンター×テレワーク 成功のカギは「ナレッジ活用」にあり! アクセラテクノロジ 取締役COO 萩原 純一 氏
A-3 13:00▶13:45 事例 リモートワークの新時代到来!業務の可視化が 働き方を変える。 エス・アンド・アイ デジタルインテグレーション本部 デジタルコミュニケーションサービス コンタクトセンターサービス 後藤 奎冬 氏 [提供:ペリントシステムズジャパン]	B-3 13:00▶13:45 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-3 13:00▶13:45 事例 事例から考える「いまこそ取り組むべきVOCの活用」 SCSK ビジネスデザイングループCXセンター 担当部長 稲田 徹 氏	D-3 13:00▶13:45 事例 外部環境変化からみるコールセンターの新しいカタチ① AI・音声認識等のデジタル技術の活用と非デジタルオペ レーションの融合によるDXの推進 ギグワークスクロスアイティ ICTソリューション統括 テクニカルリサーチャー 中村 直樹 氏 ギグワークスクロスアイティ アドバイザー 日本コールセンター協会 人材育成委員・情報調査委員 佐藤 光章 氏	E-3 13:00▶13:45 事例 CX向上には「EX×KPI」が鍵。 ~オペレーター的能力を引き出し、やる気スイッチを“強”に するには?~ NTTコミュニケーションズ ビジネスソリューション本部/ソリューションサービス部 開発リーダー 木本 彩夏 氏 ビジネスソリューション本部/ソリューションサービス部 品質管理リーダー 藤藤 和 氏	G-3 12:50▶13:50 5年後 ソリューション/サービス 徹底考察!「コンタクトセンターDX」 顧客対応・業務管理——自動化の範囲と効果 パネリスト モビルス 代表取締役社長 石井 智宏 氏 NTTテクノクロス カスタマー・エンバグメント事業部 営業部門 統括マネージャー 村中 孝氏 PRAZNA 執行役員 ソリューションビジネス本部本部長 佐野 浩太郎 氏 トレジャーデータ CXMコンサルティング 代表取締役社長 秋山 紀郎 氏
A-4 14:10▶14:55 事例 コールセンターのDX化は顧客に何をもちたらずの? PRAZNA IBISE Management室 カスタマーサクセス マネージャー 長谷川 健 氏	B-4 14:10▶14:55 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-4 14:10▶14:55 事例 【電話対応を効率化したい方必見!】 ボイスボットの導入成功事例とそのポイント AI Shift Voicebot事業 事業責任者 田島 努 氏	D-4 14:10▶14:55 事例 あふれ呼対策、テレワーク…… 電話業務の課題の救世主「ビジュアルVR」とは? インターコム 営業本部 東日本営業部 第一営業部 小野瀬 愛実 氏	E-4 14:10▶14:55 事例 顧客体験を最大化する 攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと トレジャーデータ マーケティングマネージャー 小林 広紀 氏	G-4 14:10▶14:55 事例 Microsoftだから実現できる、カスタマーサービスのDX ~変化の激しい時代に求められるコンタクトセンターの在り方~ 日本マイクロソフト ビジネスアプリケーション事業本部 プロダクトマーケティングマネージャー サンタガタ 麻美子 氏 クラウドソリューション事業本部 テクニカルスペシャリスト 浅田 壽紀 氏
A-5 15:20▶16:05 事例 日本の音声認識活用はカラバコス化? 世界で培われた音声認識活用ベストプラクティスは! ペリントシステムズジャパン プリセールス部 ソリューションコンサルタント 森脇 健 氏	B-5 15:20▶16:05 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-5 15:20▶16:05 事例 100席と1,000席の金融機関で実現したクラウド化から、 AIソリューション:TRAINAIによる高度化まで 野村総合研究所 デジタルワークプレイスAI事業部 上級システムコンサルタント 中川 敬介 氏	D-5 15:20▶16:05 事例 BCP・採用難・SDGs VUCA時代の業界課題に立ち 向かう新たな運営モデル「分散型コンタクトセンター」 パーチャレックス・コンサルティング コンサルティング&ビジネスデベロップメント部 統括マネージャー 藤谷 剛仁 氏	E-5 15:20▶16:05 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	G-5 15:15▶16:00 事例 個人情報を取り扱えるチャットシステムの可能性とは ~ノンボイス対応の可能性を広げるセキュリティ機能の重要性~ モビルス 代表取締役社長 石井 智宏 氏
A-6 16:30▶17:15 事例 コンタクトセンターからDXを実現 ~顧客と社内をリアルに連携、情報の統合でできること~ OKIソフトウェア DXビジネス推進本部 新事業推進統括部 プロモーションマネージャー 土田 久幸 氏	B-6 16:30▶17:15 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-6 16:30▶17:15 事例 ~AIと自動化を利用して顧客中心の環境を推進するには?~ コンタクトセンターのAIと自動化の未来 ユニフォア・テクノロジー・ジャパン 代表取締役社長 パラッド・キャンナン 氏	D-6 16:30▶17:15 事例 TEPCOの事例から学ぶ、 次世代コンタクトセンター構築方法 エクレクト 代表取締役 辻本 真大 氏	E-6 16:30▶17:15 事例 Google Contact Center AIを活用したトランスコスモスの 音声AI対応サービスのご紹介 ~AIとお客様の会話情報をオペ レーターに引き継ぐことでエフォートレスな体験を提供~ 日本アパイヤ セールスエンジニアリング本部 シニアソリューションアーキテクト 岩佐 智宏 氏 トランスコスモス デジタルマーケティング&コンタクトセンター統括 デジタルカスタマーコミュニケーション統括 デジタル推進統括部 デジタル推進部 課長 豊田 貴 氏	G-6 16:20▶17:20 特別 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。

※掲載情報は 2021 年 9 月 30 日現在のものです。最新情報はオフィシャル WEB サイトにてご確認ください。尚、内容は都合により予告なく変更になる場合がございます。

セミナースケジュール

11月12日金 無料

基調：基調講演
特別：特別講演
5年後：5年後のコンタクトセンター研究会

アフターコロナ：「アフターコロナ」徹底予測
事例：事例&ソリューションセミナー
AI(人工知能)：AI(人工知能)セミナー

セミナーWEB事前登録
 ※適正な距離を確保するため、事前登録をいただいても受講が出来ない場合があります。
 ※事前登録終了のセミナーについて、お席に余裕がある限り、当日でも受講が可能です。

会場 A (3F/60席)	会場 B (3F/100席)	会場 C (3F/30席)	会場 D (2F/100席)	会場 E (2F/30席)	会場 G (2F/150席)
	B-7 9:20▶10:10 特別 Z世代からシニア層までコンタクトセンターが提供できる「最強のエフォートレス体験」 auじぶん銀行 CS本部 お客様センター長 兼 CS企画部 部付部長 堀野 和明氏 リコージャパン マーケティング本部 CXセンター 首都圏関東-コンタクトマルチComグループリーダー 木内 聡氏		D-7 9:20▶10:10 アフターコロナ テーマ:カスタマーエクスペリエンス グローバル調査と比較に見る国内コールセンターの「現在地」 デロイト トーマツ コンサルティング 執行役員 プロフェッショナル/カスタマーマーケティング 住川 誠史氏		K-2 9:10▶10:00 基調 SV出身の社長が率いる「経営貢献するセンター」運営の要諦 ジャパネットコミュニケーションズ 代表取締役社長 立石 有太郎氏
A-8 10:30▶11:20 特別 コンタクトセンター・アワード2021に見る業務改善と経営貢献のヒント&トップス イーパートナーズ 代表/コンタクトセンターアワード事務局 谷口 修氏 コンタクトセンター・アワード2021受賞企業	B-8 10:30▶11:15 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-8 10:30▶11:15 事例 サイバーエージェントグループのCSリーダーが語るお客様のネガティブをポジティブに変えるメール対応テクニク大公開 ボンテム カスタマーサクセスDiv. CXコミュニケーター 水書 亜美氏 コーポレートサポートDiv. マネージャー 中西 達弥氏	D-8 10:30▶11:15 事例 AIチャットボットによる顧客接点デジタル化の成功事例を公開 ユーザーローカル コーポレートセールスリーダー 林 敬之氏	E-8 10:30▶11:15 事例 顧客体験を最大化する攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと トレジャーデータ マーケティングマネージャー 小林 広紀氏	G-8 10:30▶11:15 AI(人工知能) オペレーション支援AIがあるチャットシステムはここが違う！～情報セキュリティ機能から回答支援機能まで今後必要になる条件とは～ モビルス セールス&マーケティングディビジョン 執行役員 柏原 学氏
A-9 11:45▶12:30 事例 固定電話・コールセンター完全クラウド化。AIで進化するボイス Dialpad Japan 代表取締役社長 安達 天資氏	B-9 11:45▶12:30 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	C-9 11:45▶12:30 事例 インフォビップで実現するクラウドコンタクトセンターと、SNSや次世代SMSのRCSなどを含めたオムニチャネル化 インフォビップ 日本法人代表 / カントリーマネージャー 齋藤 稔氏	D-9 11:45▶12:30 事例 ～新エフォートレス時代～ ボイスボットでDX・CX。在宅コールセンターAI自動化事例のご紹介 リンク BIZTEL事業部 取締役 BIZTEL事業部長 坂元 剛氏	E-9 11:45▶12:30 事例 非効率な電話対応オペレーションを見直しませんか？～電話対応を自動化するボイスボットの使いどころ～ モビルス セールス&マーケティングディビジョン 執行役員 柏原 学氏	G-9 11:45▶12:30 事例 最先端の自然言語処理AIが実現する業務改革の取り組み事例 エーアイスクエア 営業部 部長 堀 友彦氏
A-10 13:00▶13:45 事例 リモートワークの新時代到来！業務の可視化が働き方を変える。 エス・アンド・アイ デジタルインテグレーション本部 デジタルコミュニケーションサービス コンタクトセンターサービス 後藤 達冬氏 [提供:ペリントシステムズジャパン]	B-10 13:00▶13:45 事例 知っておくべきAI/ChatBotの導入前の検討事項導入して良いAI、ベンダー選びのコツ PRAZNA ソリューションセールス部 ソリューションセールス部長代理 兼 フィールドセールスグループマネージャー 兼 インサイドセールスグループマネージャー 中村 聡氏	C-10 13:00▶13:45 事例 「読むことから逃げない」WOWOWが考えるテキストデータ解析 WOWOWコミュニケーションズ マーケティング事業本部 マーケティング課 コンサルタント 曾根 孝浩氏	D-10 13:00▶13:45 事例 コンタクトセンターのDX カギは音声認識&感情解析！AmiVoice新バージョンと最新事例のご紹介 アドバント・メディア CTI事業部 部長 今宮 元輝氏	E-10 13:00▶13:45 事例 ※詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。	G-10 12:50▶13:50 5年後 ストラテジー 継続・増進・経営貢献「DX」がコンタクトセンターにもたらす成果 [ナレッジ] アドビ デジタルメディアカスタマーサービス&サポート統括部長 辻 寿氏 ヤマコングラフィックサービス ICT統括部 部長 差谷 敏氏 へい カスタマーズ部門オペレーション本部 本部長 大貫 竜平氏 [モビリティ] ISラボ 渡部 弘毅氏
A-11 14:10▶14:55 事例 FAXも電話も結局なくならない、やめられないじゃない！事例で紹介 "テレワーク x CS向上" 不二システムセンター 営業部 茨田 早氏 協栄産業 TS開発第一部 営業課 澤田 菜摘氏	B-11 14:10▶14:55 事例 コンタクトセンターの課題解決と、お客様の満足度を両立するチャットの使い方と必要なシステムとは。～M-Talk導入事例のご紹介～ アルファコム 執行役員 埴内 隆志氏	C-11 14:10▶14:55 事例 コンタクトセンターにおける感情解析の現状とその可能性「顧客満足」という曖昧な指標に縛られるセンターと、感情から分析する新たな指標を取り入れるセンターの違い ESジャパン 営業部 Sales Director 杉野 睦氏	D-11 14:10▶14:55 事例 外部環境変化からみるコールセンターの新しいカタチ②新しい接客スタイルとそれを支える仕組み キグワークスクロスアイティ ICTソリューション統括 テクニカルリチャー 中村 直樹氏 キグワークスクロスアイティ アドバイザー 日本コールセンター協会 人材育成委員-情報調査委員 佐藤 光章氏	E-11 14:10▶14:55 事例 顧客体験を最大化する攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと トレジャーデータ マーケティングマネージャー 小林 広紀氏	G-11 14:10▶14:55 事例 コロナ禍でも顧客接点を強化する遠隔支援ソリューション～Mixed Reality&Dynamics 365で実現する新しい顧客接点のかたち～ 日本マイクロソフト マイクロソフトテクノロジーセンター テクノロジーアーキテクト 鈴木あつし氏 ビジネスアプリケーション統括本部 テクニカルスペシャリスト 渡部 未来氏
A-12 15:20▶16:05 事例 これからの標準になるコールセンターシステムオムニチャネルとAI、RPA、在宅セキュリティ強化 コミュニケーションビジネスアヴェニュー マーケティング部 CMO 谷 和彦氏	B-12 15:20▶16:05 事例 【来場できない方のためのWebセミナーを後日開催】教育レベルの高いセンターが実践する「高効率リモート研修」とは リンク BIZTEL事業部 取締役 BIZTEL事業部長 坂元 剛氏	C-12 15:20▶16:05 事例 これからのコンタクトセンターの姿を叶えるNRIの新しいプラットフォーム「CC@Home」とは？ 野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業推進部 システムコンサルタント 大倉 朝子氏	D-12 15:20▶16:05 事例 コンタクトセンターのDXは今からでも遅くない!! CRM×FAQで自己解決を促進！顧客接点デジタル化のポイント テクマトリックス CRMソリューション事業部 CRMソリューション営業第2部 第2課 徳田 愛実氏	E-12 15:20▶16:05 事例 コンタクトセンターを「次の世界へ」～進化を続けるセールスフォースが実現する新しいサービスのチカラ～CX向上のすべて セールスフォース・ドットコム ソリューション営業本部 ServiceCloud第二営業部 担当マネージャー 増田 広希氏	G-12 15:15▶16:00 事例 Avaya x Verintで実現するコールセンターDX在宅エージェントを可能にするクラウド基盤とCX向上のすべて 日本アビア マネージングディレクター代行 兼 パートナー営業本部長 森本 昌夫氏 エンゲージメントソリューションセールス シニアソリューションスペシャリスト 長瀬真矢氏 ペリントシステムズジャパン 代表取締役 古賀 剛氏
A-13 16:30▶17:15 事例 在宅もセンターも、マルチコールリズン自動分析！ここまでできる対応品質の自動化!! ペリントシステムズジャパン 営業部 シニアセールスマネージャー 日向 賢一氏	B-13 16:30▶17:15 事例 楽天グループが目指す、コンタクトセンターのDXとはこれからの提供価値と活用事例ご紹介 楽天コミュニケーションズ コンタクトセンタービジネス部 課長代理 高部 元伸氏	C-13 16:30▶17:15 事例 「問合せ前」の行動を把握して、エフォートレスな顧客体験を フレイド CS事業 菊池 愛子氏	D-13 16:30▶17:15 事例 顧客接点をデジタル化し、コンタクトセンターの顧客体験を進化させる！ Zendesk カスタマーサクセス部 シニアマネージャー 佐藤 祐子氏	E-13 16:30▶17:15 事例 【最新事例】音声合成AIを活用した自動応答システム導入のポイント NTTテクノクロス カスタマーエクスペリエンス事業部 マネージャー 千葉 淳一氏	G-13 16:20▶17:20 5年後 マネジメント 採用基準、新人研修、メンタルケア在宅シフトで変わる人材マネジメント [ナレッジ] ヤー マーケティングソリューション統括本部 顧客支援本部 セールサポート部長 若谷 聡史氏 Me-Rise 代表取締役社長 東藤 ゆかり氏 [モビリティ] クリエイトキャリア 代表 寺下 薫氏

※掲載情報は 2021 年 9 月 30 日現在のものです。最新情報はオフィシャル WEB サイトにてご確認ください。尚、内容は都合により予告なく変更になる場合がございます。

実践研修講座

有料

セミナーWEB事前登録

※最少催行人員に満たない場合は、不催行になる場合がございます。

少数限定の実践講座。インタラクティブな研修形式で、レクチャーだけではなく、ツール作成やロールプレイング、ディスカッションなどエクササイズを取り入れたトレーニング・コースです...

センター全体をマネジメントする方や、複数チームの管理・運営に携わるマネージャー/シニアSVを対象としています。VOC運営の基礎からKPI/リソースマネジメント/VOX活用などを実践形式で学びます。

オペレータの対応スキルを底上げするためのノウハウを学ぶためのスクリーン構築、ボイストレーニング、チャット対応などについてエクササイズを通して習得できます。

品質管理 コール品質を維持・向上するために欠かせないモニタリング。今回は、ブレのない評価をするための聞き方、評価結果をスキルアップにつながる指導法、クレイティマネジメントの考え方を具体的に学べるプログラムをご用意しています。

人材管理 SV業務に必要なスキル・技術を学びます。基礎知識から問題解決、リーダーシップの身に付け方まで、演習やディスカッションを通して実践的なノウハウを身に付けられます。

11月9日(火)

Table with 2 columns: Course Title/Details and Description. Courses include '戦略的コンタクトセンター経営塾' (J-1), 'はじめてのセンター長~人/データ/リスクの管理' (J-2), and 'KPIの実践的活用講座' (J-3).

Table with 2 columns: Course Title/Details and Description. Courses include 'チャット窓口の業務設計講座' (J-4), 'スクリプト作成講座' (J-5), and 'SV育成講座・基礎編' (J-6).

11月10日(水)

Table with 2 columns: Course Title/Details and Description. Courses include 'コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座' (J-7), 'クレーム組織対応講座' (J-8), '品質向上のための"処方箋"を学ぶ' (J-9), and 'SV育成講座・発展編' (J-10).

Table with 2 columns: Course Title/Details and Description. Courses include '気持ちを伝える文章構成~メール対応講座' (J-11), '実践!使えるFAQ構築講座~設計編' (J-12), '実践!使えるFAQ講座~作成編' (J-13), and 'NEW 実践!コールリズン分析講座' (J-14).

11月11日(木)

Table with 2 columns: Course Title/Details and Description. Courses include 'コールセンターの業務設計講座' (J-15), 'VOCを最大活用する!センター長のための"カスタマージャーニーマップ"講座' (J-16), 'できオペレータに変える!SVのための面談向上講座' (J-17), and 'SV育成講座・実践編' (J-18).

Table with 2 columns: Course Title/Details and Description. Courses include '品質管理講座~メール/チャット編' (J-19), 'ソーシャルスタイル理論から学ぶ顧客タイプ別コミュニケーション講座' (J-20), 'ナレッジマネジメント講座' (J-21), and 'ボイストレーニング実践講座' (J-22).