

「5年後のコンタクトセンター研究会」発足について

株式会社リックテレコム
コンピュータテレフォニー編集部
矢島竜児

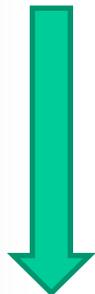
<http://www.callcenter-japan.com>

<http://www.facebook.com/callcenter.crm>

1. 研究会発足の背景
2. 研究会の構造（メンバー、3つの分科会）
3. 分科会の概要



1990年代末、コールセンターの設置ラッシュ到来。
当時は、電話対応をセンターで集約化、CTIやACD機能をはじめとしたITで効率化を図る狙いが大きな部分を占めていました。



1998年、月刊コンピューターテレフォニー創刊。

インターネットの急速な普及によって企業と顧客のコミュニケーションを取り巻く環境は劇的に変化しました。

2013年。スマートフォンやタブレットの普及。ソーシャルメディアの拡大。音声によるトラフィック比率の減少……。

もちろん、コールセンターの業務内容や機能、位置づけも変化してきましたが、環境の変化に完全に対応できているとは残念ながら思えません。

そこで、コンピューターテレフォニー編集部はメディアとしての情報発信力をさらに強化すると同時に、課題の解決、ヒントやノウハウの共有など、皆さまのビジネスにご活用いただくための「リアルな場所」を提供したいと考えました

「5年後」といっても、議論するにはあまりにもざっくりしすぎてますから、テーマを設定して「分科会」を3つ、設けることにしました。

①ソリューション／サービス分科会

その名の通り、ITソリューションやサービスに関して「何が求められているのか」を議論、情報を共有する分科会です。

②マネジメント分科会

人材管理をはじめとしたセンターマネジメントに関して、現場の悩みや課題に基づいてさまざまな経験値を持つ方々による議論を通じて、ヒントを共有する分科会です。

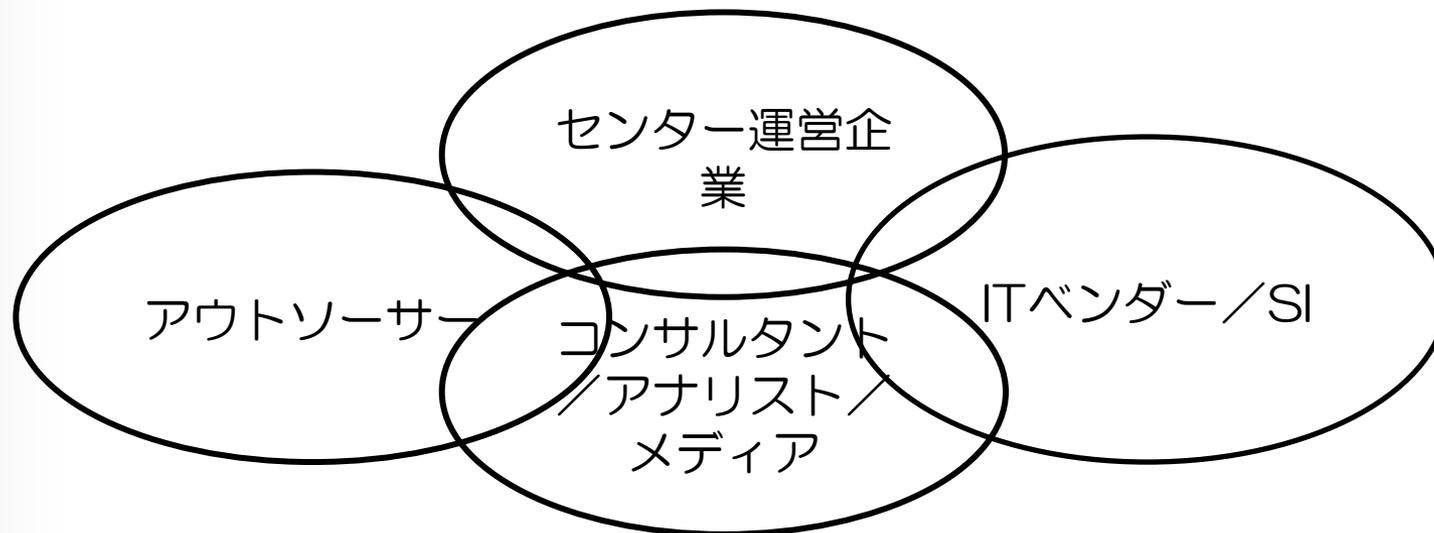
③カスタマーエクスペリエンス分科会

顧客接点におけるビッグワードである「カスタマーエクスペリエンス（顧客体験）」に関して、その定義や向上に向けた取り組み、成果検証などについて議論、情報共有する分科会です。

今年だけの研究会ではなく、来年以降も継続的に議論することが前提です。

成果発表の場として、「コールセンター／CRMデモ&コンファレンス」を設定します！

構成メンバーの一部は、公募します。



さまざまな立場、経歴の方々のナレッジをシェアすることで、業界を発展に導く新たな知見を得ることが目的です。分科会ごとに、狙いに応じて構成するメンバーはバランスを重視して選定させていただきます。

すでに、各分科会ではリーダーと事務局によって初期メンバーの一部を決定させていただきました。これから、3つの分科会で合計約20名ほどを公募いたします。

- 基本的には1社1名、「今年開催する研究会に継続的にご参加いただける方」を募集いたします。もちろん開催日程はなるべく早くオープンにいたします。
- 積極的な意見の発信、つまりアウトプットをお願いいたします。研究会は知見の「シェア」による新たな知見の発見による業界発展への貢献が目的です。情報収集のみを目的とされる方はご遠慮いただきたくお願い申し上げます。
- 初年度につきましては、謝礼はなく、もちろん参加費もありません。ボランティアにて参加いただき、成果発表となる11月のイベントにおいても聴講無償のセッションを構成する予定です。
- お申込み多数の場合、業務や業種などのバランスを考慮し、事務局およびリーダーによる選定をさせていただくこともございます。その旨、あらかじめご了承ください。なお、お申込みいただいて選定に洩れた方は、11月の成果発表セミナーに優先的に入場できるようにご手配させていただきます。
- お申し込み、お問い合わせは以下のアドレスまでメールをお願いいたします。

gr-ct@ric.co.jp

募集期間は、6月14日（金）までといたします。

リーダー：秋山紀郎氏（アビームコンサルティング）

サブリーダー：増田由美子氏（消費者の声研究所）

初期メンバー：NEC、ジェネシス・ジャパン、富士通、伊藤忠テクノソリューションズ、日本アバイア、コミュニケーションビジネスアベニュー、富士ゼロックス（オブザーバー）から1名ずつ。他7～8名を公募予定

事務局：コンピューターテレフォニー編集部

●（常に）5年後のコンタクトセンターに求められるソリューション、あるいはサービスのあり方について議論します。

●2013年については、「問題意識の共有」に焦点をあてます。

同分科会では、「将来の予測」ではなく、「将来のto be」、つまり「将来を創る」ことを目的として運営します。

**第1回は、6月26日（水）の15時から開催します。
場所は文京区湯島の予定です。**

リーダー：河合晴代氏（ラーニングイット）

サブリーダー：永倉俊幸氏（メットライフアリコ）

初期メンバー：主にコンピュータテレフォニー誌に登場いただいたセンター運営企業、ITベンダーから1名ずつ、計8名。他6～7名を公募予定。

事務局：コンピュータテレフォニー編集部

●コールセンターのミッション達成には、まず“人財”作りが欠かせません。そこで初年度は、「コールセンターのHRM」を深掘して研究します。汎用的な「タレントマップ」「キャリアプラン」を作ることが当面の目標です。その後はHRMだけではなく、品質管理やKPIなどにも研究テーマを広げる予定です。

第1回は、6月25日（火）の15時から開催します。
場所は文京区湯島の予定です。

リーダー：矢島竜児（コンピューターテレフォニー編集部）

サブリーダー：渡部弘毅氏（ISラボ）

初期メンバー：主にコンピューターテレフォニー誌に登場いただいたセンター運営企業、アナリスト、コンサルタント7名。他8名を公募予定。

事務局：コンピューターテレフォニー編集部

●カスタマーエクスペリエンスの概念から具体的な実践法など、コンサルタントや実践企業を含めた幅広いメンバーで議論します。初年度は、コールセンターやソーシャルメディアを含めた非対面顧客接点におけるカスタマーエクスペリエンスの実践企業のお話と成果指標（CS、NPSなど）の取り方、示し方について検証します。

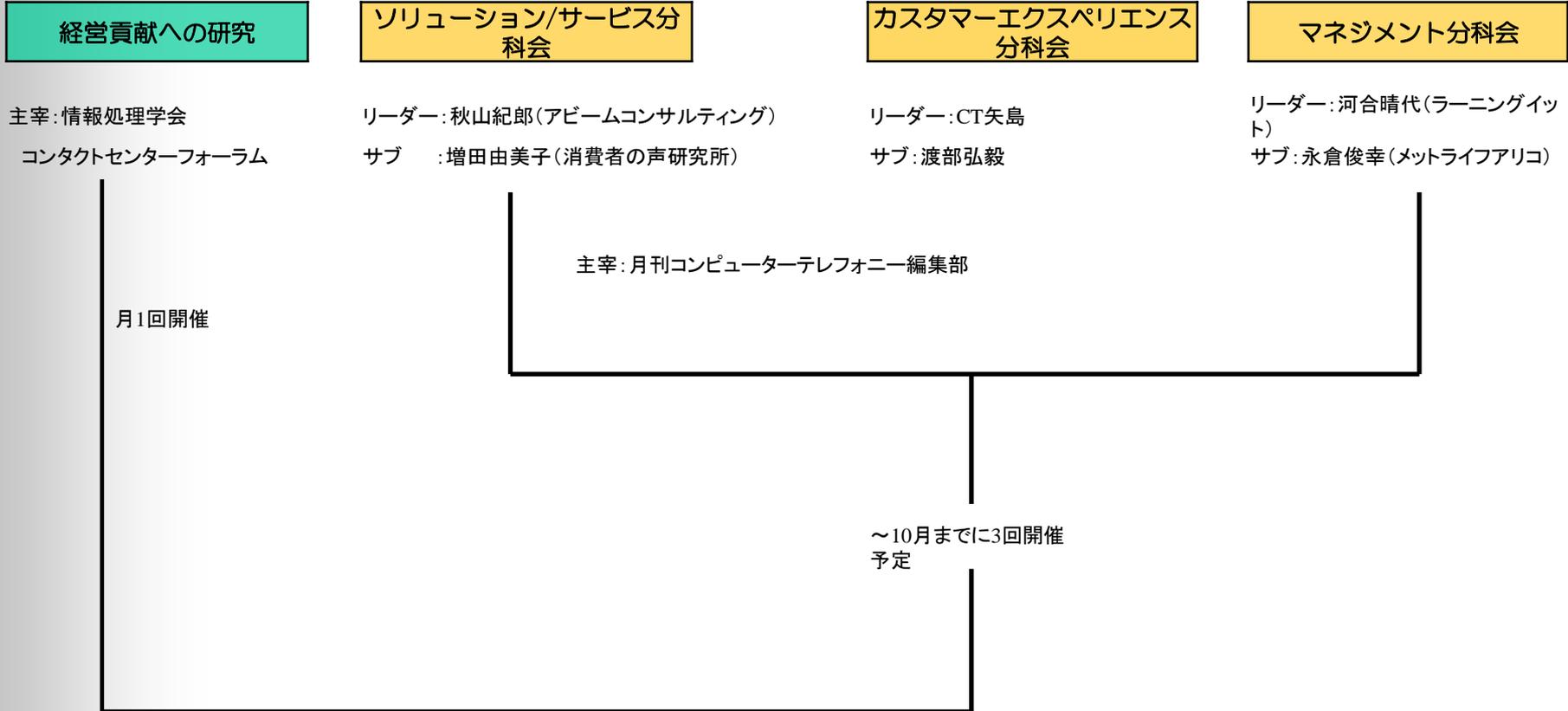
1回：顧客接点におけるカスタマーエクスペリエンスの構造

2回：成果検証としてのCSとNPS、収益貢献効果の示し方

3回：ソーシャルメディアのインパクト——新たな顧客接点の経験設計

第1回は、6月24日（月）の15時から開催します。
場所は文京区湯島の予定です。

5年後のコンタクトセンター研究会



11月開催「デモ&コンファレンス」で
集大成発表!

本日はご清聴、ありがとうございました。

「5年後のコンタクトセンター研究会」に関するお問い合わせ
は
コンピューターテレフォニー編集部：
TEL：03-3834-8104

「コールセンター／CRMデモ&コンファレンス」全般に関する
お問い合わせは、上記編集部に加え、
UBMジャパン
[TEL:03-5296-1020](tel:03-5296-1020)

までお願いいたします。