

お客様接点責任者

コンタクトセンター運用部門

参加無料

先着40名様

『コールセンター運用改善でできる！ コストダウン&品質向上の両立』

—センターの地位向上を図る先進のマネジメント術—

コンタクトセンターに求められる役割や機能は多様化しています。
センター運営をする上で必要な「組織マネジメント」「運用プロセス定義」などを、国際スタンダードの方向性を踏まえながらご紹介します。

□ セミナー開催：2009年12月1日(火) 14:30~17:00

14:00~14:30

受付

14:30~15:30

「HDI 国際スタンダードと国内外の動向」

- ・サポートセンター国際スタンダード
- ・コンタクトセンター/サポートセンターの海外動向
- ・日本における 問合せ窓口格付けベンチマーク

HDI-Japan(ヘルプデスク協会)[運営:シンクサービス株式会社]
代表取締役CEO 山下辰巳

信州大学卒業後、ファイザー入社。営業、マーケティング、販売計画、IT企画管理部門歴任し、初のITヘルプデスク構築。オーストラリア留学を経て株式会社。情報システム部門IT戦略担当し、社内ヘルプデスク、社外向けサポートセンター構築。その後HDI(米国ヘルプデスク協会)に留学しHDI国際標準化委員会メンバーとなり、複数の国際サポートスタンダードの作成にあたった。その後も米国で数多くのトレーニングや認定を受け、2001年HDI-Japan設立と同時に現職。国際的スペシャリストとして、海外からの各種要請にも応えている。アジアで最初のHDI国際公認オーディタ(監査官)であり、日本におけるマスターオーディタ資格をもつ。情報処理技術者試験委員。



15:30~15:40

休憩

15:40~16:40

「コンタクトセンターにおける標準化」

コンタクトセンターワールドアワード
アジアパシフィック大会 金賞受賞！！
[ベスト・コンタクトセンターサポート
(ヒューマンリソース)部門]



富士通コミュニケーションサービス株式会社
サポートサイエンス推進室 津江好美(室長代理)

米系コンタクトセンター、スペイン系コンタクトセンターの立ち上げを経験後現職。採用、QA、トレーナー、運用と幅広い経験を持ち、現在は富士通コミュニケーションサービスのサポートサイエンス推進室にて、センター運営全般に関わる標準化活動を実施している。



16:40~17:00

HDI 認定オーディタをはじめとする
コンタクトセンター運用の専門家による質疑応答
(参加自由)

Webサイトからお申込み下さい

お申し込み方法

下記URLより直接お申込みください。お申し込み、心よりお待ちしております。

<http://fjid.jp.fujitsu.com/events/seminar/2009/12/09001990.html>

検索サイトも
ご利用下さい



富士通 CRM セミナー

検索



開催概要

日時：2009年12月1日(火曜日)
14:30~17:00(受付 14:00~)

会場：富士通株式会社 本社

東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター 6階

定員：40名

オススめ：お客様接点部門、コンタクトセンター運用部門

参加費：無料

—交通のご案内—

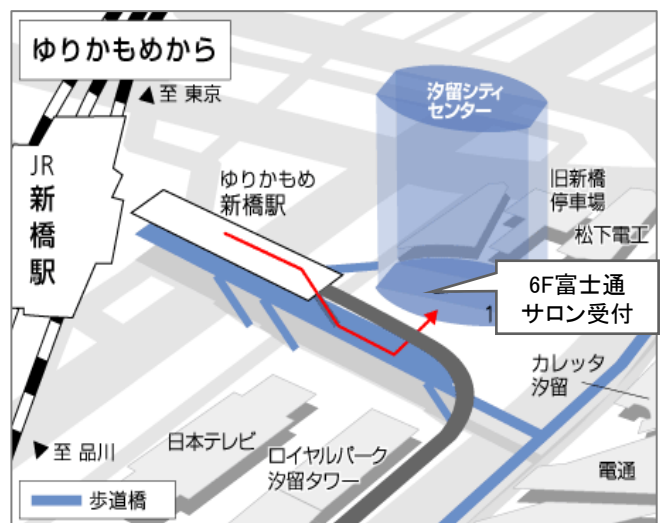
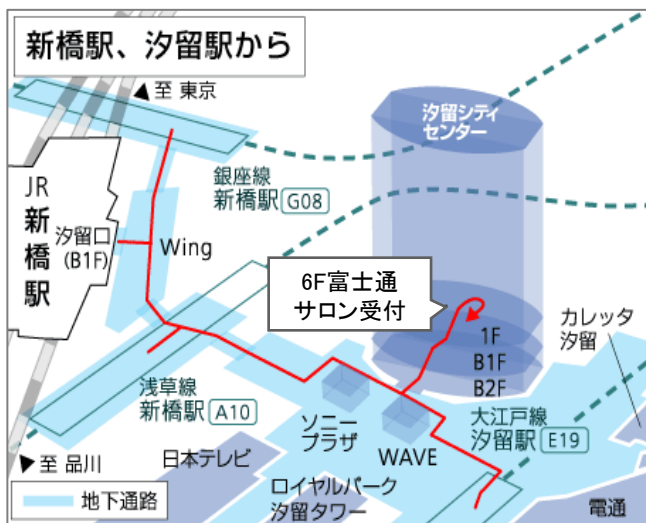
■新橋駅、汐留駅

- ・JR 新橋駅 下車、汐留口(地下1階)から徒歩3分
- ・東京メトロ(旧 営団地下鉄)銀座線 新橋駅(G08) 下車、出口4(地下1階)から徒歩3分
- ・都営地下鉄 浅草線 新橋駅(A10) 下車、汐留方面出口(地下1階)から徒歩2分
- ・都営地下鉄 大江戸線 汐留駅(E19) 下車、JR・ゆりかもめ新橋駅方面出口(地下2階)から徒歩1分

■ゆりかもめから

- ・新交通ゆりかもめ 新橋駅 下車、出口1Dから徒歩1分

【セミナー会場ご案内】 ※駐車場のご用意がございません。公共交通機関をご利用ください。



お問合せ先

富士通コンタクトライン **0120-933-200** 受付時間 9:00~17:30(土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

URL http://jp.fujitsu.com/solutions/crm/contactcenter_lcm/

主催：富士通株式会社