



リアル+オンラインのハイブリッド開催

<札幌開催>

COC主催セミナー

「コロナ禍の現場最前線からの学びの共有」

～エッセンシャルワーカーとしてのオペレーターを守るために～

コロナ禍の運用事例と現場スタッフを招いたパネルディスカッションを行います

コールセンター運営事業者が新型コロナウイルス感染症対策として、コールセンターに従事する方々に、どのように安全・安心な環境を提供してきたか、その取り組みをユーザー企業に紹介いただきます。

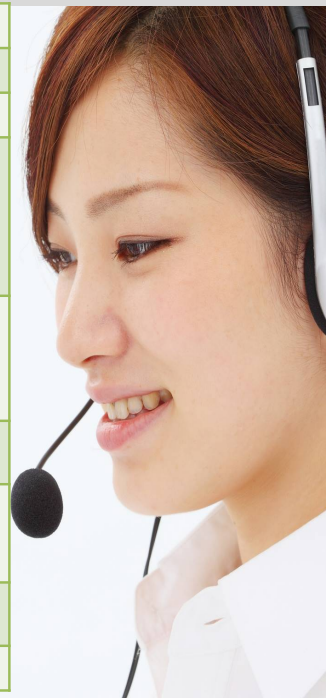
「ウィズコロナのセンター運営」を主テーマに、パネルディスカッションにて、緊急事態宣言下に現場で働いていたスーパーバイザーとオペレーターに登壇いただき、体験談や今後への展開をお話しいたします。

来場、およびZoomによるリモートどちらでも参加いただけます。



■アジェンダ

時間	内容	講演者
13:00	受付開始	
13:30	主催者挨拶	COC代表 斉藤 勝
13:40～14:40	<基調講演> 「エッセンシャルワーカーとしてのコールセンターのしごと」 <セッション① 株式会社TMJ> 「コロナ禍における社内外“共創”の取り組み事例」	株式会社TMJ 代表取締役 丸山 英毅 事業統括本部 本部長 岡本 広明 北海道拠点第1BU第1センター センターマネージャー 金澤 良之
14:40～15:10	<セッション② 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ> 「コロナ不安の中でもオペレーター、センター、会社を守り成長するためには」	株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ 札幌センター オペレーションUnit Unit 長 佐藤 亮介
15:10～15:30	休憩/スポンサー紹介	
15:30～16:30	オンライン参加型パネルディスカッション 『コロナ禍におけるSV、オペレーターのモチベーションアップマネジメントに必要なコト』	COC理事 大西 美佳 スーパーバイザー (TMJ/SPCC) オペレーター (TMJ/SPCC)
16:30～17:00	講演『コロナ対策 業界への提言』	COC理事 秋山紀郎
17:00	閉会	



■開催詳細

日 時 2020年9月30日(水) 13:30～17:00

開催場所 TMJ札幌第2センター(野村不動産ビル10F)
参加方法 Zoomによるオンラインも同時開催

参加費 無料

参加人数 会場 45名
オンライン 100名

※ 定員になり次第、締め切らせて頂きます。
尚、感染症拡大状況により、会場開催を中止させて頂く場合がございますので予めご了承ください。

札幌市北区北七条西2-15-1
野村不動産札幌ビル

お申し込み方法

Web申し込みフォームより下記の情報をご入力の上、お申し込みください。

①貴社名、部門名 ②お名前(参加者全員のお名前) ③連絡先

Web申し込みフォーム

<https://www.omotenashi.org/s2020s/>

留意事項

この度は、NPO法人 コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム（COC）が主催するセミナー「コロナ禍の現場最前線からの学びの共有」にお申し込み頂き、ありがとうございます。下記ご熟読の上、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

■個人情報の扱いについて

1. 本書面に記載いただいた個人情報については、弊社イベントの開催等のご紹介、ご提案にあたって必要となる範囲内で使用します。また個人情報保護法の規定に基づき、弊社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがありますが、お客様の同意なしに業務委託先以外の第三者に提供することはありません。
2. 個人情報に関するお問い合わせ先
ご提供いただいた個人情報に関しての苦情及び相談、開示、削除、訂正、利用停止等の必要が生じた場合には、ご本人から、以下にご連絡をいただくことにより、適宜対応させていただきます。

個人情報保護窓口

非営利特定活動法人 コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム 事務局：齊藤 勝
東京都千代田区麹町1-12-12-4F TEL:03-5843-8486 <http://www.omotenashi.org/>

■その他

1. ご登録いただいた個人情報は、当イベントに関する事務連絡に使用するほか、主催者のイベントをご案内、もしくは参加企業の企業／製品情報をご案内するため、郵送、電子メール、FAX等で利用させていただきます。あらかじめご了承の上、ご登録ください。
2. セミナーをお申込みいただいた場合は、同様に講演会社・団体から後日各種のご案内をさせていただく場合がございます。予めご了承の上、お申込みください。
3. セミナープログラムを含む本イベントの内容は、予告なしに変更となる場合があります。
4. オンラインによる参加の際、講演内容の録音、投影画面の撮影は固くお断りします。
5. 来場者による下記の行為は禁止させていただきます。この規約に反した場合、主催者の権限により退館していただきます。
 - ビラ・チラシの配布
 - 会場内の撮影・録音
 - すべてのデモ行為及び中傷行為
6. 会場内では主催者による撮影が行われます。会場内風景等を撮影し、WEBサイトや各種印刷物に掲載させていただく場合があります。

■推進体制

主催：NPO法人コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム

共催：株式会社TMJ

スポンサー協賛：（順不同）ジェネシス・ジャパン株式会社/テクマトリックス株式会社/株式会社オウケイウェイブ
/株式会社オフト/株式会社イトーソフトウェア/ モビルス株式会社/ベリントシステムズジャパン株式会社

■会場参加の方へ_感染症予防対策について

【留意事項】

- ・ご来場の方は必ずWEBサイトで事前登録を行ってください。当日の参加は承りません。
- ・運営スタッフを含む、セミナー全参加者へのマスク着用を義務とします。着用のない方は入場をお断りします。
- ・受付にてお並びの際は自主的に前の方との距離を保ち、密集することを避けてください。
- ・本セミナー参加にあたり、発熱、倦怠感、息苦しさなどがある方は、参加をお断りさせていただきます。

【安全対策概要】

- ・手洗消毒液の設置
- ・受付時の検温の実施
- ・受付など対面を伴う場所へのパーティションの設置
- ・会議室における定期的な換気

< 関連情報 > * 2020年7月27日時点

- ・内閣官房 新型コロナウイルス感染症対策推進室

<https://corona.go.jp/>

- ・厚生労働省 報道発表資料

<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/index.html>

- ・北海道庁ホームページより

<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/hf/kth/kak/0727dankaitekikanwa.pdf>

<会場レイアウト図>
通常収容人数：96名
本セミナー開催時：45名
その他：間隔確保のため、机は置かず、イスのみとなります。
イスの間隔は1Mとなります。



■オンライン参加の方へ

- ・本セミナーは、ZOOMのウェビナー機能を利用して配信いたします。
- ・本セミナーは事前申し込み制です。お申込み頂いた方に開催前日までにURLを発行いたします。
- ・もし当日までに届かない場合はCOC事務局（03-5843-8465）までご連絡ください。
- ・配信システムの制約上、最大100名までとさせていただきます。
- ・ネットワーク環境によっては、音声や画像の途切れ、切断の可能性がございます。予めご了承ください。