

# コールセンターの 働き方改革セミナー



2018年8月28日15:00～  
(受付開始時間: 14:30～)

汐留住友ビル 14F

Y'sラーニング株式会社 代表取締役 浮島由美子様にご登壇頂き「人材育成とコールセンターの働き方改革」をメインテーマに講演いただきます。  
メンタルチェックなどサポートツールを具体的なデモを交えてご紹介いたします。

## 先生のご紹介 Y'sラーニング株式会社 代表取締役 浮島 由美子様

- ・業務アプリケーションサポート業務、ネットワークの運営管理サポート業務を経て、コールセンター、ヘルプデスクの構築、運営に携わる。2000年より、品質管理および人材育成を担当。
- ・品質管理、採用、要員教育、教育開発、顧客満足度調査の結果分析を行いスキルの標準化、可視化に取り組む。
- ・2005年5月Y'sラーニング株式会社設立。代表取締役 コミュニケーションおよびマネジメント研修を中心に活動中



## ポイント 1

オペレータのメンタル情報を収集し管理することで生産性向上や離職率を低減できる管理ツールを事例も交えてご紹介



## ポイント 2

コンタクトセンター運営に必要な基本機能に加え、「気持ち」を活用した呼制御もできるCTIをデモも交えてご紹介



主催 ソフトバンク株式会社

共催 OAS オー・エイ・エス株式会社

日時 2018年8月28日(火) 15:00～17:30  
(受付開始 14:30～)

場所 汐留住友ビル 14F クラスルーム5

定員 先着20名様

※定員になり次第締め切らせていただきます

参加費 無料

対象者 センター長/SV・リーダーの方  
業務効率化をお考えのIT部門ご担当者様

参加  
お申し込みは  
こちらから

URL <http://bit.ly/2zuXNrh>



# プログラム

## 開催時間

15:00  
▼  
15:05

15:05  
▼  
15:50

15:50  
▼  
16:00

16:00  
▼  
16:40

16:40  
▼  
17:20

17:20  
▼  
17:30

## プログラム

### 主催者ご挨拶

ソフトバンク株式会社  
サービス企画課  
高野 敏章

### テーマセミナー 「人材育成とコールセンターの働き方改革」

Y'sラーニング株式会社  
代表取締役  
浮島 由美子 様

### 質疑応答

### 「ごきげんカウンター™」サービスのご紹介

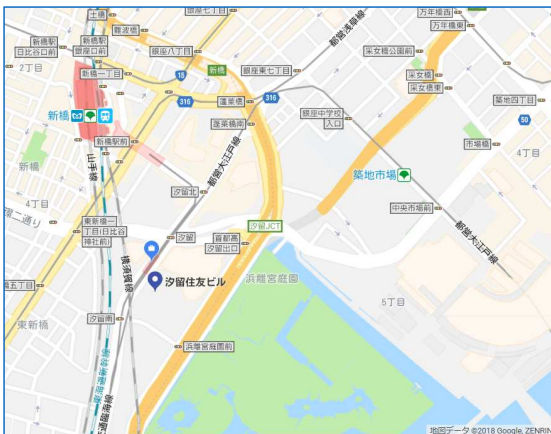
オー・エイ・エス株式会社  
ソリューション本部 アドバイザー  
佐藤 光章 様

### 「ホワイトクラウド コンタクトセンター」 サービスのご紹介

ソフトバンク株式会社  
ITサービス開発本部  
高野 敏章

### 質疑応答

## 会場アクセス



## 汐留住友ビル

### 住所

〒105-7303  
東京都港区東新橋1-9-2

### 交通アクセス

ゆりかもめ線「汐留駅」(徒歩1分)  
都営大江戸線「汐留駅」(徒歩3分)  
JR線・東京メトロ銀座線「新橋駅」(徒歩13分)  
都営浅草線「新橋駅」(徒歩10分)

### お問い合わせ

ソフトバンク株式会社  
ホワイトクラウドコンタクトセンター セミナー事務局  
(SBMGRP-WCCSM@g.softbank.co.jp)

参加  
お申し込みは  
こちらから

URL <http://bit.ly/2zuXNrh>