

## 伝説のセンター長が語る コンタクトセンター教育戦略 「不変な要素と令和の時代に求められる新たな要素とは」 8月31日オンラインセミナー開催

コールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、月額制のクラウド型で提供している株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、以下「当社」）は、コンタクトセンター教育や研修に強みを持つ株式会社JBMコンサルタント（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：谷田 良純）と共催で、2023年8月31日（木）11時00分に無料オンラインセミナーを開催します。

このセミナーでは、これまで数多くの新規コールセンター立ち上げに携わり、海外のコールセンター業務運営など豊富な経験を有する講師をお招きし、「今後のコンタクトセンター教育の在り方」「DX化が進む中での人材教育の変化」「時代が変わっても管理者が押さえておくべき役割理解と基本スキル」などをテーマに解説します。

WEBINAR

伝説のセンター長が語る  
～コンタクトセンター教育、  
不変な要素と  
令和の時代に求められる  
新しい要素とは～



五月女 尚

登壇講師

2023.8.31(Thu.) 11:00～11:45

株式会社JBMコンサルタント×株式会社コラボス

## ■背景

新型コロナウイルスの感染拡大において、非接触の顧客接点を持つコールセンターの位置づけは、社会生活に必要不可欠なものとなり、3密状態の業務環境下でリスクを背負いながら働くオペレーターは、エッセンシャルワーカーとして、その存在価値を高めました。また、その後のアフターコロナにおいてもコールセンターを取り巻く環境は非常に多様化してきており、従来からの人材不足や採用難に加えて、チャットや SNS を利用した問合せ対応、AI サービスの導入、生産性の向上等、サービス品質の安定化が難しいのが現状です。

そのような環境の下、現場の教育や運営においては、長年に渡り不変な要素もあれば、令和の時代に求められる新しい要素や取り組みの変化もあります。本セミナーでは、日本のみならず海外においても豊富なコールセンター業務運営の経験と知識を持つ五月女 尚氏を講師にお迎えし、「今後のコンタクトセンター教育の在り方」「DX 化が進む中での人材教育の変化」「時代が変わっても管理者が押さえておくべき役割理解と基本スキル」などをテーマに、コンタクトセンター管理者の皆様にはわかりやすく解説いたします。

また、当社からは、8月1日にリリースした音声認識、自動要約、スマホ対応等の機能を搭載した AI コールセンターPBX/CTI システム「VLOOM」についてもご紹介いたします。

## ■セミナー概要

テ ー マ 「伝説のセンター長が語る～コンタクトセンター教育、  
不変な要素と令和の時代に求められる新しい要素とは～」

開 催 方 法 Zoom ウェビナーにて開催

開 催 日 程 2023年8月31日(木) 11:00～11:45

参 加 費 用 無料

参 加 方 法 セミナーを視聴するには 事前にお申込みフォームよりご登録下さい  
お申込みいただいた際のメールアドレス宛に後日セミナーの URL をお送りします

お申込みフォーム <https://form.k3r.jp/collabos/20230831>

主 催 株式会社コラボス、株式会社 JBM コンサルタント

## ■登壇者について

【株式会社 JBM コンサルタント 五月女 尚(そうとめ たかし)講師】

アメリカン・エクスプレスでのコールセンター・マネジメント経験をはじめ、AOL ジャパン、東京海上日動火災保険、弥生、中央電力など6つのコールセンター新規立ち上げプロジェクトに携わってきた。また、実際の現場運用からKPI管理、研修、教育まで幅広く運営業務に従事している。海外のコールセンター業務経験も豊富で、シンガポールの専門学校「コールセンターアカデミー」にて専門学位を習得した経緯を持つ。コールセンターへの愛情は誰よりも深く、豊富な知識と熱心な講義は、多くの受講生から好評を得ている。



【株式会社コラボス 会社概要】( <https://www.collabos.com/> )

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：当社は企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、これまで約 1,000 拠点の導入実績があり、常時 11,000 席以上が稼働しています。(電気通信事業者：届出番号 A-13-5032)

【株式会社 JBM コンサルタント 会社概要】( <https://jbmhrd.co.jp/company> )

本 社：大阪府大阪市北区東天満 1 丁目 11 番 9 号 和氣ビル 6 階

設 立：1993 年

代 表 者：代表取締役社長 谷田 良純

事業内容：当社は研修やアセスメントを中心とした HR ソリューションを提供しております。自社コンタクトセンター運営実績を持ち、特にコンタクトセンター教育に強みを持つ会社です。最新手法やコンタクトセンター運営ノウハウに基づいたカスタマイズしたプログラムで、組織の成長と人材育成を支援しております。

### 【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当：多田 (ただ)

メール：ir@collabos.com