

2009年10月吉日

お客様 各位

株式会社もしもしホットライン

プライベートセミナー開催のご案内
(於 第10回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス)

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社では、11月12日(木)および13日(金)の両日、池袋サンシャインシティ文化会館にて行われる「第10回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」にて、プライベートセミナーを開催致します。

下記にセミナースケジュールをご案内申し上げます。ご多用中とは存じますが、何卒ご来臨賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

〔午前の部〕

- 日 時 2009年11月13日(金) 10時00分(9時30分受付開始)～12時00分
- タイトル 『顧客接点基軸の業務革新』

加速する経営環境変化のスピード、そして高まる業績向上へのプレッシャーの中、企業に求められる業務革新。お客様企業のBPO/CRMパートナーとして、顧客接点を基軸とした業務革新と企業価値向上に挑戦するもしもしホットライングループの取り組みをご紹介致します。

■ セミナーコンテンツ (申込枠)

時間帯	申込枠	内容	スピーカー
10:00～10:10	M1	ご挨拶	(株)もしもしホットライン 代表取締役社長 竹野秀昭
10:10～11:00		基調講演： 企業価値向上に向けて ー需要創造型 CRM/BPO のあり方	アクセンチュア株式会社 経営コンサルティング本部 CRM グループ統括 エグゼクティブ・パートナー 石川雅崇氏
11:10～12:00		もしもしホットライングループの挑戦 ー顧客接点基軸の業務革新	(株)もしもしホットライン 常務執行役員 経営企画セクター担当 岡本英一

〔午後の部〕

- 日 時 2009年11月13日(金) 13時00分(12時30分受付開始)～16時45分
- タイトル 『コールセンターの現場力を高める5W1H』

企業のコールセンターが果たすべき役割とは。そしてその役割を実現する現場の力とは。もしもしホットラインが過去20年のコールセンターアウトソーシングサービスにて培ったノウハウを基に、現場力を高める現場改革に必要な視点とそのアプローチを検証します。

■ セミナーコンテンツ (申込枠)

時間帯	申込枠	内容	スピーカー
13:00～13:05	M2	ご挨拶	(株)もしもしホットライン 取締役 専務執行役員 下村芳弘
13:05～13:45		Where&Why/気付きと理由： コールセンターのどこを改革するのか。 その理由は。	(株)もしもしホットライン 公共・運輸・物流事業部長 中島俊明
14:00～14:40	M3	What/実態： コールセンターの実態把握	(株)もしもしホットライン ライフライン事業部 ライフライン事業開発グループ グループマネージャー 戸羽洋一
14:55～15:35	M4	Who/主役： コールセンターの現場改革の主役	(株)もしもしホットライン 生活産業事業部 マルチオペレーションサービス室長 久居宏行
15:50～16:30	M5	When&How/時間軸と手法： コールセンターの現場改革の時間軸と 実行手法	(株)もしもしホットライン 情報データ事業部 第一サービス室 グループマネージャー 川上民子
16:30～16:45		コールセンターの現場力総括 質疑応答 終了挨拶	(株)もしもしホットライン マーケティングセクター 担当役員補佐 営業推進事業部長 中村恵一

以上