PRESS RELEASE

株式会社 アイ・エム・プレス
I.M.press, Inc

2008年9月25日

「コールセンター年鑑2008 出版記念セミナー」開催決定！

ビジネスの進化を促進する先進的コールセンターとは

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区、代表取締役社長：西村道子）は、1999年から毎年、コールセンターの最新事情を取材・調査し、「コールセンター年鑑」として出版してまいりました。今回、本書の2008年度版「コールセンター年鑑2008」の発売を記念して、総論記事「海外のコンタクトセンター事情」をご執筆いただいている（株）プロシード CMO 畑中伸介氏、日本最大手のテレビショッピングチャンネルであるジュピターショップチャンネル（株）執行役員 カスタマーケア部長 荒井貴弘氏を招いてのセミナーを企画いたしました。本セミナーにより、御社のコールセンターの課題を解決するヒントを見つけていただければ幸いです。

《講演内容》

<u>海外コールセンター最新事情 ―マネジメントとITの融合</u> 13：20～14：15

■ゲストスピーカー：（株）プロシード CMO 畑中伸介氏

■講演概要

ITマネジメント、人材、オフショア市場の動向などの視点から、 海外市場におけるコンタクトセンターの動向を探る。 特に、**コンタクトセンターにおける人材不足**はグローバルな課題 として、品質やコストを直撃している。国内でも採用難と高い離 職率で悩むセンターマネージャーは多いが、グローバルな調査結 果から、**ITインフラのホスティング化やセンターのオフショア化、遠隔エージェントの採用**などによる課題解決の糸口を探る。市場 データでは評価の高い、データモニター社の資料も使い、解説する。

<u>国内コールセンター最新事情 ―顧客サービスとマーケティングの融合</u> 13：20～14：15

■スピーカー：月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村道子

■講演概要

大量のモノや情報を手にした現代の生活者を前に、企業が一方的に発信するメッセージはかつてのようなインパクトを失いつつある。こうした中、**お客さまとの双方向の対話が可能**なコールセンター／コンタクトセンターの重要性は、かつてないほどに高まっている。また、ここ数年来のお客様情報の収集（**VOC活動**）や投資対効果の向上（**プロフィットセンター**）への希求の高まりは、コールセンターが提供する**“顧客サービスとマーケティングとの融合”**を求めてもいる。本セミナーでは、『コールセンター年鑑』の取材・調査結果に基づき、本書が創刊した1999年以降の**コールセンターの変化**を振り返ると同時に、2008年における**コールセンターの最新動向を成功事例**を交えてご紹介する。

<u>顧客満足度の最適化を実現する戦略型コールセンターとは（仮）</u> 15：20～16：15

■スピーカー：ジュピターショップチャンネル（株） 執行役員 カスタマーケア部長 荒井貴弘氏

■講演概要

ジュピターショップチャンネル（株）は、日本初のテレビショッピング専門チャンネル「ショップチャンネル」として1996年11月に設立。以後、**“視聴者にショッピングの喜びを提供する”**をモットーに24時間365日放送を実現することで、売上高は1997年の17億円から2007年には1,000億円を超えるまでに急成長した。同社はコールセンターを「**カスタマーケア**」と位置付け、**採用からコスト管理・システム企画までを行う自己完結型の組織**として運営。IVRを番組と連動した戦略的ツールとして活用する一方、顧客満足の最適化を実現するためにVOC委員会を設置するなど、改善と進化を繰り返してきた。同社のコールセンター戦略から、業界が抱える課題解決のためのヒントを探る。

《セミナー概要》

日時： 2008年10月9日（木） 13:10～16:20
定員： 150名
受講料： 7,000円 ※月刊「アイ・エム・プレス」定期購読者・回覧登録者は5,000円、
「コールセンター年鑑2008」予約特典にて「出版記念セミナーご招待」をお選びの方は無料
会場： アルカディア市ヶ谷（東京都千代田区九段北4-2-25）
お申し込み：HP（http://www.im-press.jp/seminar/index.html）にてお手続きください。
お問い合わせ：アイ・エム・プレス セミナー事務局 TEL：03-3815-8991
URL:http://www.im-press.jp/ まで

「コールセンター年鑑 2008 出版記念セミナー」 無料受講のチャンス！
『コールセンター年鑑 2008』予約受付中

アイ・エム・プレスでは 1999 年から毎年、コールセンターの最新事情を取材・調査し、「コールセンター年鑑」として出版してまいりました。2008 年度版は 9 月末に発刊を予定しております。

2008 年 9 月末までに「コールセンター年鑑 2008」をご予約いただいた方に限り、下記の 2 つの中からいずれかの特典をご提供いたします。詳細は、「コールセンター年鑑 2008」http://www.im-press.jp/books/cc08.html をご覧ください。

■予約特典 1　「コールセンター年鑑 2008」出版記念セミナー（受講料：一般 7,000 円、月刊『アイ・エム・プレス』年間定期購読者 5,000 円）にご招待します。国内外のコールセンターの最新情報を通じて、貴社センターにおける課題解決のヒントを手に入れましょう！

※本特典はセミナーが満席になり次第、締め切らせていただきます。また、セミナーが満席の場合や、セミナーへの参加をキャンセルされた場合には、予約特典 2 に切り替えることも可能です。

■予約特典 2　「コールセンター年鑑 2008」予約特価にてご提供

「コールセンター年鑑 2008」本体およびセット商品を、3,000 円引きの特別価格にてご提供いたします。

『コールセンター年鑑 2008』概要

■ダイレクトマーケティング・CRM 情報誌　月刊『アイ・エム・プレス』ならではの視点で取材

本書は 1999 年に「テレマーケティング白書」として創刊した成功事例集の 2008 年度版に当たります。コールセンター／コンタクトセンター成功企業を、月刊『アイ・エム・プレス』編集部ならではの視点で取材。その成果をとりまとめてお届けいたします。

■顧客主導型経営＆IT 化の進展に対応！　コールセンターの進化を継続してリポート

各企業におけるコールセンターの位置付け、コールセンターの運営体制、人材マネジメント、今後の課題や展望など、5 つの切り口でコールセンターの先進事例に取材。時代に即したコールセンター成功の秘訣をお手元にお届けします。

書名：『コールセンター年鑑 2008 —テレマーケティング＆コールセンター成功事例集—』
仕様：A4 判、286 頁、モノクロ・ハードカバー　　発行：9 月 30 日
企画・編集・発行：（株）アイ・エム・プレス　　定価：38,000 円（税込み・送料無料）

同時発売！ 2008 年度版『テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書』

テレマーケティング・ユーザー企業の現場担当者にアンケート調査し、メーカー／金融・保険業／通信販売業／サービス業の 4 業種分類でデータを集計。貴社センターの運営に必ず役立つ定性・定量両面からの調査データをお届けいたします。「コールセンター年鑑 2008」と併せて、ぜひお手元でご活用ください！

書名：『テレマーケティングおよびコールセンター調査報告書』
仕様：A4 判、約 150 頁、モノクロ・ソフトカバー　　発行：9 月 30 日
企画・編集・発行：（株）アイ・エム・プレス　　定価：12,000 円（税込み・送料無料）

＜株式会社アイ・エム・プレスの概要＞

社名	：株式会社アイ・エム・プレス	所在地	：〒113-0033 東京都文京区本郷 2-3-6 聖台ビル 5F
資本金	：1,000 万円		
代表取締役社長	：西村道子	電話	：03-3815-8991
従業員	：10 名	ＦＡＸ	：03-3815-8957
設立	：1989 年 10 月 19 日	業務内容	：出版、セミナー企画、調査、編集

＜本リリースに関する問い合わせ先＞
（株）アイ・エム・プレス　TEL：03-3815-8991　URL:http://www.im-press.jp/
「コールセンター年鑑 2008」の内容に関しては、　編集部：平塚 edit@im-press.jp
本リリース全般に関しては、　販売促進：馬場 mail@im-press.jp まで、お気軽にお問い合わせください。