第3075回/10月19日 例会報告

②ニコニコ資金報告

前日までの累計 *471,000*円 本日の計(31件) *50,000*円 本日までの累計 *521,000*円

①新会員卓話 山家聡会員・大石雅寛会員

・本日の卓話楽しみにしています。宜しくお願い致します。 小倉克徳会員

・山家さん、大石さん新会員卓話楽しみにしていま す。 仲川聡会員

・[コメントなし] 佐藤龍会員

②~⑤ 祝

・御祝の皆様方おめでとうございます。

森絹子会長

②配偶者誕生日

・配偶者誕生祝ありがとうございます。

小川博史会員

・[コメントなし] 砂沢学賦会員

③結婚記念祝

・結婚祝ありがとうございました。

安達善一会員

・結婚祝いありがとうございます。結婚47年になりました。 岡村睦美会員

・結婚して60年になります。人生のほとんどです。 本庄久子会員

4)入会記念祝

・入会記念祝ありがとうございます。22年目になりました。 岡村睦美会員

・入会記念祝ありがとうございます。 永井牧会員 ・[コメントなし] 安達善一会員 長寿祝(80回目の誕生日) ※ボードが④二つに なっていたようで、どちらにされたのかご不明な方

が何名かいらっしゃいます。 ・[コメントなし] 請川かおり幹事

・北村さん、佐野さん80歳おめでとうございます。

新井秀雄会員

・80歳になりました。今少し頑張ります。

佐野良雄会員

・北村さん、佐野さん長寿お祝い申し上げます。

・北村さん、佐野さんおめでどうございます。

增田泰久会員

・北村さん、佐野さん長寿祝(80歳)おめでとうございます。 網谷徹己会員

・北村様、佐野様80歳おめでとうございます。ビンビンちゃんお久しぶりで嬉しいです。

丸山恵美子会員

・日々寒かったり暑かったり・・・・北村さん、佐野さん 長寿おめでとうございます。 篠田元一会員 ・「コメントなし〕

飯渕祐美会員、北村透会員、白井靖会員 ⑤ビンビンちゃんようこそ

・ビンビンちゃん久しぶり待ってました。

森絹子会長

・ビンビンちゃんようこそ。ますます美人になりましたね。渡辺成子会員

・久しぶりにビンビンちゃんが来て下さいました。 とっても嬉しいです。勤務先が名古屋と聞き、少し遠 いけどホッとしています。 朝日恵子会員

・ビンビンちゃん久しぶりです。北村さん佐野さんおめでとうございます。 木内賢治会員 ⑥その他

・渡辺さん、仲川さんには2枚チケットありがとう。

小倉利夫会員

・10月24日は世界ポリオで一です。ポリオ根絶活動も宜しくお願いします。 早船雅文会員

・北村さん、先日は茨城の土産ありがとうございました。 芝崎眞理会員

・今日のニコニコくじは豪華2本立てです!北村さんから北村ファームから秋の収穫祭!木内さんから大雪山の旅行のおみやげです! 永井牧会員





新会員卓話:山家聡会員

山家聡会員



カスタマーセンター(コールセンター) 業界について

- 1. カスタマーセンターを全国数か所で分散運営
- ・災害時などのリスク分散
- •人材確保
- ・地方の安い人件費
- 2. 入電状況と対策
 - ・どの業種でも開始直後が入電量多い
 - ・夕方も入電量が多い
 - ・昼間は入電量落ち着くも、交代で休憩に入る
 - ・緻密な入電予測
 - ・細分化したシフト組み
- 3. カスタマーセンター業界の最新設備
 - ·通話録音
 - ・IVR(自動音声切り分け)→スキル別にオペレー タへ割り振り
 - ・通話のテキスト化→危険ワードの感知
- ・SNS上のワード検知
- 4. 今後のカスタマーセンター業界
- ・入電量削減→HP等を簡易問い合わせや手続きが完了できるよう充実させる
- ・BOT化を進めることによって人員の削減と配置 転換を進める

②ゴルフ同好会



10月25日に都賀カンツリー倶楽部にて開催しました。







