

## CCAJスクール講師募集(講師業務委託)のご案内

コールセンタースタッフのための研修「CCAJスクール」では、下記要領にて講師を募集致します。  
CCAJスクール講師として、コールセンター業界の人材育成にご尽力いただける方のご応募をお待ちしております。

### 1. CCAJスクール 概要

#### (1)方針

日本コールセンター協会(CCAJ)は研修を通して、「受講者がコールセンターで“自信”を持って働き、ステップアップしていくこと」、そして、「その人材が核となり、コールセンター全体が高品質で効率的に運営され、企業価値の創出・維持に貢献し続けること」を目指しています。

#### (2)体制・構成

ベーシックコース 7 講座、専門コース11講座の計 18 講座を開設。(2018 年度)

#### (3)開催地・回数

東京、大阪が中心で、札幌、沖縄においても実施。トータルで年間 49 回を計画。(2018 年度)

#### (4)実績

日本テレマーケティング協会時の 1990 年に「JTAスクール」として開始。2012 年 1 月に、日本コールセンター協会へ名称を改めたことを機に、2012 年 4 月から「CCAJスクール」に改称し、現在の体制・構成となる。

2017 年度まで累計 897 回開催し、延べ17,408名が受講している。

#### (5)その他

「CCAJスクール」ウェブサイト：[http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

### 2. 講師募集要項(講師業務委託について)

#### (1)講師業務(委託業務)の内容

- ① 講座の構成・カリキュラムの策定業務
- ② 募集案内用原稿の作成業務
- ③ 講師業務(受講者への講義・助言、講座進行管理等、一般的な講師としての役割)
- ④ テキスト原稿作成業務
- ⑤ その他、上記に付随する業務一式

(2)募集講座

No		
1	テーマ	AIチャットボットに関する講座
	概要	この講座では、「AI とは何なのか?」、「どんなことができるのか?」、「いかに導入していくか?」、AI に関する基本知識から、コールセンターでの活用方法。その一つであるチャットボットについて、目的に基づいた導入から運用方法を学べる講座。
	最低限取り入れてほしい要件	<input type="checkbox"/> コールセンターにおけるAIの活用 <input type="checkbox"/> チャットボットと他のチャネルとの違い <input type="checkbox"/> チャットボット導入のアプローチ <input type="checkbox"/> 導入目的の明確化 <input type="checkbox"/> 現状分析と導入効果のシミュレーション <input type="checkbox"/> AIチャットツールの持つ機能と選定のポイント <input type="checkbox"/> 正答率向上のためのPDCAサイクル
	受講対象者(想定)	ナレッジ担当者、マネージャーやSVなどチャットボット企画・管理・運用に携わる方
	講座日程	1日 : 6時間 (10:00~17:00) ※途中1時間休憩
2	テーマ	有人チャットに関する講座
	概要	この講座では、お客様ニーズの多様化に伴い、各企業においても導入が進んでいる有人チャットについて、チャット運用の目的や運営方法が学べる講座。
	最低限取り入れてほしい要件	<input type="checkbox"/> 顧客対応手段の多様化 <input type="checkbox"/> チャット運用の目的 <input type="checkbox"/> コンタクトフローの考え方 <input type="checkbox"/> チャット対応の指標管理と品質管理 <input type="checkbox"/> チャット対応に必要な能力とは <input type="checkbox"/> 要員アサインと教育のポイント <input type="checkbox"/> 運用の問題認識と解決へのストーリー
	受講対象者(想定)	マネージャーやSVなど、チャットの企画・管理・運用に携わる方
	講座日程	1日 : 6時間 (10:00~17:00) ※途中1時間休憩

3	テーマ	ナレッジマネジメントに関する講座
	概要	この講座では、コールセンターに寄せられる様々なコールリーズンについて、知識や情報を組織全体で可視化・共有し、有効に活用することで品質・効率・生産性を上げる手法であるナレッジマネジメントについて学べる講座。
	最低限取り入れてほしい要件	<input type="checkbox"/> ナレッジマネジメントの必要性 <input type="checkbox"/> ナレッジPDCAサイクルの回し方 <input type="checkbox"/> ナレッジの抽出・構築・活用定着・分析評価・維持管理 <input type="checkbox"/> メンテナンス <input type="checkbox"/> 鮮度の上げ方 <input type="checkbox"/> ツール/ソリューション選定のポイント <input type="checkbox"/> コールセンターにおける活用方法
	受講対象者(想定)	ナレッジ担当者、品質管理担当者、マネージャーやSVなど
	講座日程	1日 : 6時間 (10:00～17:00) ※途中1時間休憩

### (3) 講座の実施時期

2019年度(2019年4月1日～2020年3月31日)内で、講師と調整の上実施予定。

### (4) 講座の開催回数・開催地

募集する各講座は、東京で1回開催。

### (5) 業務委託料

当協会規程に基づく。

### (7) 応募資格

前記「(1)講師業務(委託業務)の内容」および「(2)募集講座」に基づき、業務を遂行できる方。

### (8) 応募方法

別紙「**CCAJ スクール講師応募用紙(様式1)**」に必要事項をご記入の上、当協会事務局宛に  
**2018年12月21日(金)17:00**までにご提出ください。

ご提出いただきましたら、当協会事務局から、所定書類をお送りします。

### 3. 審査

#### (1) 審査主体

CCAJ スクールを所管する当協会事業委員会におきまして、厳正に審査させていただきます。

#### (2) 審査方法

プロポーザル(企画・提案)方式 : 複数の企画提案の中から、優れた提案を選定。  
事業委員会で協議し、一次審査(書類審査)、二次審査(プレゼンテーション)を経て選定。

#### (3) スケジュール

2018年11月12日(月)	募集応募開始
2018年12月21日(金)	「CCAJ スクール講師応募用紙」提出締切(応募締切)
2019年1月11日(金)	「講師応募者プロフィール」および「講座企画概要書」提出締切
2019年1月(日程未定)	事業委員会にて一次審査(書類審査)
2019年2月～3月(日程未定)	事業委員会にて二次審査(プレゼンテーション) 講師決定

※以降、当協会事務局と日程、告知、契約等、実施に向け調整させていただきます。

以上

本件に関し、ご不明な点、ご質問がございましたら、当協会事務局までお問い合わせください。

《本件に関するお問い合わせ先》  
(一社)日本コールセンター協会 事務局  
担当 : 藪 大地(やぶ だいち)  
東京都千代田区神田東松下町 35  
アキヤマビルディング2(4階)  
電話:03-5289-8891  
メール:[ccaj-school@ccaj.or.jp](mailto:ccaj-school@ccaj.or.jp)