

# 日本コールセンター協会（CCAJ）人材育成委員会 活動報告会

## ～継続は力なり！「SV意見交換会」&遂に完成！「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」～

日本コールセンター協会（CCAJ）人材育成委員会では、「コンタクトセンターにおける人材マネジメントについての研究」をミッションに、「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」「新人マネージャー勉強会」など各種活動を行っております。

昨年度より、「コールセンターは重要なセクションであること」「適正な運営を行うには、人材への投資が必要であること」を経営層により知って欲しいという想いを発端に、「コールセンターにおけるマネジメントとその役割分担」を定義・可視化することに取り組んできました。2年の検討を経て、この度、「128」からなる「**コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担**」が完成しましたので、会員の皆様へ共有する場を設けました。多くのご参加をお待ちしております。（2016年3月25日）

### ◆開催概要◆

- (名称) **日本コールセンター協会（CCAJ）人材育成委員会活動報告会**  
**～継続は力なり！「SV意見交換会」 & 遂に完成！「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」～**
- (日時) **2016年4月22日（金）15:00～17:00**
- (会場) **エッサム神田ホール2号館 4階 大会議室**（東京都千代田区内神田3-24-5）
- (対象) **CCAJ会員限定 / 参加費無料**（定員）100名
- (内容) (1) 人材育成委員会 委員長挨拶・活動の紹介  
 (2) 継続は力なり！「SV意見交換会」活動報告  
 (3) 遂に完成！「コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担」完成報告
- (申込) 下記の申込書に必要事項をご記入の上、日本コールセンター協会事務局宛にメールにてお申し込みください。  
 【宛先】日本コールセンター協会 事務局 [office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)  
 【締切】**2016年4月15日（金）必着**  
 ※原則先着順。お早めにお申し込みください。定員を超えた場合、1社あたりの人数を調整いたします。  
 ※お申込がない場合、当日のご入場をお断りしますので、ご了承ください。

### CCに必要な マネジメント項目 と役割分担

コールセンターの運営を「経営貢献」「オペレーション管理」など7つに分類し、各分類に必要なマネジメント、実行時のプロセス等、128項目を設定。それに対して責務を持つ職位・部門を割り当てた。  
**報告会当日に、作成した「マネジメント項目と役割分担」表（完成版）をプレゼント！**

### SVによる 意見・情報 交換会

「SV」への情報提供・モチベーションアップ・成長を目的に、共通課題を座談会形式でディスカッション。2008年度の開始から現在まで400名以上が参加。人気の活動として定着するまでの工夫や運営側の想い・考え、参加者の評価、参加企業のコメントなどを紹介する。

### CCAJ 人材育成委員会 活動報告会 参加申込書

貴社名		
	参加者①	参加者②
氏名		
部署		
役職		
メール		
電話		

※ 4月18日以降、各参加者に「参加証」をメールでお送りいたしますので、必ずご記入ください。なお、**会員限定のため、会社のメールアドレスでお願いします。**個人のメールアドレスでは、お受けいたしかねますので予めご了承ください。

※ 上記の記載内容は本件の各種ご連絡のために利用する他、今後、当協会から各種ご案内を配信させていただきます。