

CCA J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「CCA Jスクール」では、下記要領にて講師を募集致します。
CCA J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. CCA Jスクール 概要

(1) 方針

日本コールセンター協会（CCA J）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 13 講座の計 20 講座を開設。（2023 年度）

(3) 開催地・回数

東京、オンラインを中心に実施。トータルで年間 50 回を計画。（2023 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「CCA J スクール」に改称し、現在の体制・構成となる。

2023 年度まで累計 1,104 回開催し、延べ 20,156 名が受講している。

(5) その他

「CCA J スクール」ウェブサイト：https://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	テーマ	概要	開講日数
1	センターマネージャーに関する講座	コールセンターのマネージャー(スーパーバイザーを含めたオペレーションにかかわるスタッフをまとめ、センター全体のマネジメントの他、品質・生産性・利益確保を含めた数値マネジメントを行う。)が備えていなければならない知識・スキルを網羅的に習得でき、講義形式に加え、一部グループワーク等も取り入れることで、体系的かつ実践的に学べる講座。	2日
2	スーパーバイザーの養成に関する講座	スーパーバイザーが担う「品質管理」「人材育成」に関わる内容。スーパーバイザーが備えていなければならない知識・スキルを網羅的に習得でき、CCAJ スクール 職務定義の「品質管理」「育成・トレーニング」の項目について、講義形式に加え、一部グループワーク等も取り入れることで、体系的かつ実践的に学べる講座。	2日
3	コールセンターのストレスマネジメントに関する講座	コールセンター特有のストレスマネジメントの基礎知識(ストレスの理解と認識、軽減方法、自己ケアとワークライフバランスなど)が習得でき、講義形式に加え、一部グループワーク等も取り入れることで、体系的かつ実践的に学べる講座	1日

※CCAJ スクール職務定義 : https://ccaj.or.jp/ccaj_school/shokumu.html

※1日6時間。昼休憩1時間を除きます。

※開講日数2日対象の講座は、2日間連続は問いません。

※今後、CCAJ 認定制度の策定により講座内容を調整いただく場合がございます。

(3) 講座の実施時期

2024年度(2024年5月~2025年3月)内で、講師と調整の上実施予定。

※トライアル開催、申込状況や受講者評価により2025年度よりレギュラー開催。

(4) 講座の開催回数・開催地

募集する講座は、東京またはオンラインで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)」、「講師応募者プロフィール(様式2)」、「講座企画概要書(様式3)」に必要事項をご記入の上、当協会事務局宛に「CCAJ スクール講師応募用紙(様式1)」は2024年4月15日(月)まで、「講師応募者プロフィール(様式2)」、「講座企画概要書(様式3)」「テキストのサンプル(様式自由)」2024年5月13日(月)17:00までにご提出ください。

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：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

2024年3月15日（金）	募集応募開始
2024年4月15日（月）	「CCAJ スクール講師応募用紙」提出締切（応募締切）
2024年5月13日（月）	「講師応募者プロフィール」「講座企画概要書」「テキストサンプル」提出締切
2024年6月（日程未定）	事業委員会にて一次審査（書類審査）
2024年7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