

# 2022年度 CCAJスクール 年間スケジュール決定！

(裏面をご覧ください)

コールセンター／コンタクトセンタースタッフのための研修「CCAJスクール」の2022年度（2022年5月～2023年3月）の日程が決まりました。ぜひ、センターの人材育成計画のひとつとして、ご活用ください。

**詳しくは下記URLをご覧ください。**

[https://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

今年度は**オンライン開催**と  
集合型は東京開催にて **全50回** 開催

## ◎ 受講企業に聞いた「CCAJスクール」3つの特徴！

- ① コールセンター運営に専門・特化した“知識・スキル”を体系的かつ実践的に学ぶことができる。
- ② コールセンターの繁閑に合わせて、スタッフの育成を計画的に行える。急な増員や人事異動でも必要な講座を受けられる。
- ③ 外から新しい視点・知識・情報を収集できる。他社のコールセンターの同じ立場の方と学ぶことで、自身のレベルの把握と、良い刺激を受けられる。

◆ニューノーマル時代に求められる研修形態として、2022年度のCCAJスクールも、これまで以上に【**オンライン研修**】をより充実したものにパワーアップ！

◆これまでの集合型研修と講義内容も変わらず、専門的な講座を盛り沢山でお届けいたします。上半期はオンライン開催に特化し、これまで遠方でご参加が難しかった方も、オンライン研修自体初参加の方も是非お待ちいたしております！  
※CCAJスクールはWeb会議ツール「Zoom」を用いた研修となります。

◆ネット環境さえあればご自宅やオフィスなど、場所問わずどこからでもご参加いただけますので、是非この機会に“ニューノーマルな”**オンライン研修**にご参加してみたいかでしょうか？

### ◆オンライン研修受講にあたって

- ・PC/1人1台の使用（PC内臓/外付けのカメラまたはWebカメラ・Zoomが使用可能であること。）
- ・受講の際、**カメラは必ずON**の設定で受講ください。
- ・**Zoomアプリ使用を推奨**（ディスカッション・動作安定性から「**Zoomアプリ**」利用を推奨します）
- ・Zoomアプリのダウンロードは下記URLからご確認ください。  
[https://zoom.us/download#client\\_4meeting](https://zoom.us/download#client_4meeting)
- ・**イヤホン**または**ヘッドセット**の利用を推奨（Bluetooth等のワイヤレスイヤホンですと充電切れもごさいますので、なるべく有線のものをご使用ください。）
- ・タブレットからのご参加も可能ですが、その際は充電ケーブルをつないで受講ください。

◆その他詳細につきましては、「CCAJスクール」Webサイトよりご覧ください。

[https://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

## 2022年度 CGAJスクール年間スケジュール

■2022年

2022年2月25日現在

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
5/19(木)～5/20(金)	センターマネジメントの実践	石原 康子	web
5/26(木)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき	web
6/2(木)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング ～定着率向上を目指して～	河合 晴代	web
6/8(水)～6/9(木)	育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美	web
6/10(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	web
6/17(金)	モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子	web
6/23(木)～6/24(金)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき	web
6/28(火)	クレーム対応講座(基礎編)	中尾 知子	web
7/5(火)	ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉	web
7/7(木)～7/8(金)	育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美	web
7/13(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	web
7/15(金)	ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき	web
7/26(火)	お客さま満足度が上がる電話対応 ～AI時代にも残る人の対応～	河合 晴代	web
7/27(水)～7/28(木)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
8/3(水)	スクリプト作成講座 ～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～	仲江 洋美	web
8/4(木)	クレーム対応講座(応用編)	中尾 知子	web
8/24(水)～8/25(木)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき	web
8/26(金)	有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成	東峰 ゆか	web
9/8(木)～9/9(金)	育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美	web
9/15(木)	モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子	web
9/16(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	web
9/28(水)～9/29(木)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
10/5(水)	クレーム対応講座(基礎編)	中尾 知子	web
10/6(木)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング ～定着率向上を目指して～	河合 晴代	web
10/12(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	web
10/19(水)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき	東京
10/25(火)～10/26(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき	web
11/10(木)～11/11(金)	育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美	web
11/16(水)	クレーム対応講座(応用編)	中尾 知子	web
11/18(金)	お客さま満足度が上がる電話対応 ～AI時代にも残る人の対応～	河合 晴代	web
11/22(火)	ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座	角脇 さつき	東京
11/24(木)～11/25(金)	センターマネジメントの実践	石原 康子	web
11/29(火)	顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座	水野 崇	東京
12/2(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	東京
12/6(火)～12/7(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき	東京
12/8(木)	有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成	東峰 ゆか	東京
12/9(金)	クレーム対応講座(基礎編)	中尾 知子	東京

■2023年

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
1/17(火)	ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉	東京
1/20(金)	モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富澤 美奈子	東京
1/24(火)～1/25(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	東京
1/27(金)	スクリプト作成講座 ～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～	仲江 洋美	web
2/2(木)～2/3(金)	育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～	仲江 洋美	web
2/7(火)	クレーム対応講座(応用編)	中尾 知子	東京
2/21(火)～2/22(水)	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角脇 さつき	東京
2/24(金)	お客さま満足度が上がる電話対応 ～AI時代にも残る人の対応～	河合 晴代	東京
3/2(木)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
3/3(金)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング ～定着率向上を目指して～	河合 晴代	東京
3/7(火)～3/8(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子	東京
3/9(木)～3/10(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	東京
3/14(火)	顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座	水野 崇	東京

■ 講義時間は原則10:00～17:00です。

■ スケジュールは事前の予告なく追加・変更する場合がございますので、ご了承ください。