

『コールセンター ストレスマネジメント基礎講座 コールセンター特有のストレスを考える～組織の健康測定とストレス低減策～』

開催日時 : 2024年7月12日(金) 10:00~17:00

方 法 : オンライン研修 (Zoomミーティングを使用)

コールセンターストレスマネジメントは、品質向上にかかわる重要な課題です。コールセンター特有のストレス原因、ストレス反応を知り、ストレスとの良い付き合い方を教育することは、離職率低減やうつ傾向防止に役立ちます。本講座ではストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げます。センターですぐ実施できるトレーニングの実践や、グループワークを通じて、自社センターに合ったワークケアを考えるための基本知識を学んでいただけます。スーパーバイザーやトレーナーなど、スタッフの管理・育成に直接関わる方のご参加をお待ちしております。

■この講座を受講すると...

1. 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を学ぶ。
2. トレーニングの実践やグループワークを通じて自社センターで実践できるストレス低減策を体感する。
3. ストレス低減策の効果測定の必要性を理解し、自社センターで実践できる内容を検討するアクションリポートを作成し、現場でのトライアルにつなげる。

■受講対象者

- ・スーパーバイザーやトレーナーなどスタッフ管理・育成に直接携わる方
- ・離職率・ストレス低減対策にお悩みの方
- ・ストレスマネジメントの基礎知識を習得したい方、など

ストレスマネジメント基礎講座 (オンライン開催) 受講申込書 (申込先e-mail:ccaj-school@ccaj.or.jp)			
会社名			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
責任者		部署・役職	
貴社住所 (ご請求先)	〒		
テキスト送付先 (ご自宅等)	〒 <input type="checkbox"/> 同上の場合はチェック		
T E L		E-mail	
受講者/フリガナ		部署・役職 / E-mail	
		部署・役職	
		E-mail	
Zoomアプリ	使用する <input type="checkbox"/> 使用しない <input type="checkbox"/>	接続テスト	希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/>
		部署・役職	
		E-mail	
Zoomアプリ	使用する <input type="checkbox"/> 使用しない <input type="checkbox"/>	接続テスト	希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/>

◎ お申し込みは可能な限り、**2024年7月2日(火)**までにお問い合わせください。

※ご記入いただいた情報をもとに、受講者一覧を作成します。なお、受講者一覧は講師及び全受講者に配布します。

※今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

【一般社団法人日本コールセンター協会】

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 アキハビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892

URL http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

講師

柴山 順子氏

アクティブワークケア開発センター代表
テレマーケティングコンサルタント

テレマーケティング会社二社を経て、現職。大手企業・官公庁のコールセンター設立・改善・人材育成に携わる。2008年より大学・研究機関とコールセンターに特化したストレスマネジメント研究を開始。研究成果をコールセンターストレス測定、ストレス低減策としてストレスに悩む現場担当者に提供している。

受講料

CCAJ会員：20,790円（消費税込み）／1名

一般：29,700円（消費税込み）／1名

※オンライン研修特別価格

申込方法

①WEBサイト (http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

②FAXもしくはメール「ccaj-school@ccaj.or.jp」

（表面の受講申込書に必要事項記入）

※キャンセルの場合は**2024年7月2日(火)**までにご連絡下さい。それ以降はお受け致しかねます。

定員

24名（定員になり次第締め切らせていただきます）

※申込が定員に満たない場合は、中止とすることがあります。中止の場合は**2024年7月2日(火)**までにご連絡いたします。お申込はお早めをお願いいたします。

支払方法

請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

タイムテーブル 《コールセンターストレスマネジメント基礎講座》

時間	内容
10:00	(1)ストレスとは ～ストレスを説明する～ 1. ストレスを分ける 2. ストレスはあるべきもの (2)ストレスを測る ～測ることの意義～ 1. 測る 2. 比較する 3. 特徴を知る (3)ストレス対処方法 1. コーピンググループワーク ～ストレス対処方法の共有～
12:00	昼食(各自)
13:00	(4)リラクゼーション ～ストレス反応の予防・低減～ 1. リラクゼーション実技 (5)レジリエンス 1. 3C 2. 応援、強化 ～ストレスに強くなる～ (6)幸福度 ～ハピネスとは～ 1. 良いところを考える 2. 良いことを考える (7)サポート感 1. ワールドカフェ (8)できることから
17:00	終了

※休憩は適宜とさせていただきます。 ※既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

【CCAJスクール オンライン研修について】 ※Web会議ツールは「Zoom」を使用いたします。

●事前準備いただくモノ・コト

・インターネット環境(必須)、パソコンは1人1台(必須)、PC内蔵カメラまたは外付けカメラ(必須)

※受講の際は必ずカメラはONの状態を受講ください

・イヤホンまたはヘッドセット(必須)。

・Zoomアプリのダウンロードを推奨

※<https://zoom.us/download> ダウンロードはこちらのURLからできます。

※(Zoomはアプリ・ブラウザのどちらも使用可、機能やディスカッションのしやすさ等から「Zoomアプリ」を推奨)

・通信環境の安定性から、ルーター・モデムから有線のLANケーブルを引いての受講を推奨

●受講環境

・受講する際は話しても周りに迷惑のかからない場所(個室・会議室)や静かな場所からの受講をお願いいたします。

・同一企業から複数名ご参加の際は、ハウリング防止のため、必ず間隔を空けて受講ください。

※各参加者別の場所からの受講を推奨

※Zoomのブレイクアウトセッション機能を用いたディスカッションの際、参加者同士が近いと、PCから他の人の音声を拾ってしまうため、発言が聞き取りにくくなりますので、ご配慮ください。

●その他

・研修で使用するテキストは事前に送付いたします。

・事前に受講環境の確認のため、希望者には『接続テスト』を行いますので、研修当日は安心して受講いただけます。

・研修当日は、終日サポート役が待機しているため、回線が途切れるトラブルにも対応いたします。