

CCAJ News

Vol.295

2021 年 10 月号

Contents

- ◇ シリーズ Beyond CORONA ④
スペシャリストが考える
デジタルを活用した人材育成

- ◇ 新入会員のご紹介
- ◇ コールセンター業務倫理綱領・ガイド
ラインを改定
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー
2021 秋期開催 告知

シリーズ Beyond CORONA ④

スペシャリストが考える

デジタルを活用した人材育成

第 4 回を迎えた【シリーズ Beyond CORONA】では、オンライン・リモート研修、e ラーニング・動画研修など、デジタルを活用した人材育成に関する特集をお届けします。

スペシャリストである CCAJ スクール講師 3 名に加えて、司会として人材育成委員会の松岡委員長にご協力いただき、リモートによる座談会を開催。それぞれの視点から、ニューノーマル時代における人材育成・研修について意見交換を行いました。

コロナ禍を契機に、リモートワークなどの職場環境の変化やオンラインツールの活用などが急加速しています。コールセンターも同様で、デジタル化と在宅化が急進するのに伴い、人材育成においてもデジタル活用が必須となっています。

そこで、テレワーク環境での育成、複数拠点間の一斉研修、効率的なフォローアップ、モニタリングやフィードバック、e ラーニング・動画研修など、ビヨンドコロナにおける人材育成について、CCAJ スクールの講師でもある角脇さつきさん、宮竹直子さん、仲江洋美さんに、松岡光恵さんの進行のもとお話を伺いました。

オンライン・リモートの浸透で 変わったこと変わらないこと

松岡：本日、司会進行を務めさせていただきます、株式会社ベルテックの松岡です。よろしくお願いいたします。最初に、

コロナ禍を契機としたコールセンターにおける人材育成や品質管理の変化について、人材育成・研修のプロフェッショナルの立場から感じられたことを、お話しいただけますでしょうか。

角脇：昨年の 4 月に最初の緊急事態宣言が発令された時、研修が置き去りにされました。まずはテレワークを含めて労働環境をどうにか整え、業務を円滑に続けることが優先されました。しかし、新しい環境に慣れてきた後は、やはり研修は必要であると考え、オンラインを中心に研修を実施するようになりました。テレワークで業務をなさっていますから、問題なく研修を実施できました。その中でも、複数拠点を持つクライアントでは、新型コロナの感染拡大以前から対面とオンラインのハイブリッド型の研修、テレビ会議システムでの研修などを実施していたケースも多く、抵抗感なくオンライン・リモート研修に入ったと感じます。

仲江：当社でも、SV 向けの講義研修は 10 年前からテレビ会議システムを使ったオンラインで実施してきました。実践研修は現地に行って集合形式で研修していましたが、オンラインでやっていた研修は動画教材へ、集合形式の研修はオンラインへ、それぞれスライドしました。

人材育成委員会が主催する SV 意見交換会で、各社の状況をお伺いしたところ、オンラインと並んで動画教材の活用が進んでいることを実感しました。対面で研修ができないからオンライン化しなければならないという流れに乗って、eラーニングと動画での教育が急速に進んだ 1 年半だったと思います。

松岡：今のお話ですと、以前からオンラインで行っていた講義が動画教育に、実地研修がオンライン化したということで、動画の活用が研修を進歩させていることを感じました。宮竹先生、クライアントの環境に変化はありましたか。



松岡 光恵 氏 (司会)
株式会社ベルテック 代表取締役専務

大手通信会社、グループのテレマーケティング会社への出向を通してコールセンターのおもしろさや大変さに目覚める。結婚・出産などを経て、2000 年に株式会社ベルテックに。コールセンターの立ち上げ、教育研修に携わった後に、2013 年に常務取締役、2021 年に代表取締役専務に就任。2018 年から人材育成委員会委員長を務める。

宮竹：コロナ禍の影響で環境が変わってきたケースを 3 つお話させていただくと、まず旅行代理店のセンターですね。かつてないほど受電量が減って戸惑っていましたが、これまでコミュニケーターや SV の研修に力を入れていたところを、この機会に、現場を抜けられず後回しになっていた、センター運営の立場にある管理者クラスを対象にした研修を行い、基盤の再構築を図りたいという相談がありました。

逆に、今まで以上に忙しくなった通販会社では、対面で定期的に実施していたコミュニケーターの応対スキルトレーニングを行う余裕がなくなりました。オンライン研修をしたくても、研修用の端末や実施場所が確保できないなど、悩ましい状況が続いています。

コロナ対策にリモートワークを積極的に取り入れている大手企業では、新たな問題を抱えるようになりました。コミュニケーターと SV やマネジャーがコミュニケーションを取りづらくなって、チームワークに支障を来す事象が目立つようになってきたようです。CCAJ スクールに参加する SV からも、

同様のケースに悩んでいるという声を聞きます。

松岡：コロナ禍での、クライアントからの依頼内容や、CCAJ スクールの受講企業や受講者の意識の変化などがありましたか。

角脇：結論から申し上げますと、研修の目的やニーズが変わりはありません。テレワーク中心の労働環境に合わせて、お客さま満足度を高めるためにどのような工夫が必要かや、コミュニケーターが意欲を保って仕事を続けるためのマインド作りに、今まで以上に焦点を当てていると感じています。スキルや知識を身につけることはもちろんですが、今の環境になじんで働きやすい職場にし、前向きに仕事に臨み成果をあげる人材育成のニーズが高まっているということです。

CCAJ スクールに関しても同様です。環境の変化に受講者も慣れて余裕ができ、オンライン研修で移動が不要となり、企業も派遣しやすくなったと思います。

松岡：新型コロナの感染拡大から 1 年半で、世の中がオンライン、テレワーク環境がノーマルになってきているから、企業も受講者も慣れてきているというのが今の実態だと思います。仲江先生はいかがですか。

仲江：コロナ禍の中で、生活にも働き方にも変化はありましたが、研修や教育の本質は変わっていないと思います。当初、戸惑いはあったものの、オンラインの環境があるという前提であれば、教育の環境は整ったと言えると思います。

オンライン・リモートの特質に合わせた 研修のための下地づくりが重要

松岡：オンライン・リモートに向いているもの、やはり対面が求められるメニューはありませんか。

角脇：電話応対や部下指導のロールプレイングは、オンラインでも可能ですが、チームワークを実感させるようなゲームやグループメンバーでの討議などは、対面がより適しています。また、動きが伴うような演習はオンラインでは難しいですね。

仲江：私は基本的に、何でもオンラインでやりたい、何でもできるはずだと、考えて挑戦していますが、①身体的表現を伴うもの、②チームワーク醸成が目的のもの、③厳しい指導は、オンラインではやりづらいです。褒めて、褒めて、ひとつ注意して、最後は頑張ろうで終わる、という内容の面談であれば、オンラインでも十分可能だと思いますが、厳しいことを言わ

なくてはならないことがわかっている指導面談には不向きで、面談の難易度が高くなるという覚悟が必要です。

宮竹：去年4月に実施した新入社員研修で、初日は、挨拶や名刺交換などの動作が伴う内容を対面で行い、2日目はビジネス文書作成や電話のマナーなどをオンラインで行いましたが、Zoomの機能を利用して効果的に実施することができました。

CCAJ スクールでは、講義の中でブレイクアウトルーム機能を利用した面談演習を実施しているのですが、画面に登場するのは、上司のSV役とコミュニケーション役だけで、観察者はビデオをオフにしているため、受講者から「2人だけでロールプレイングができてリアリティがあった」という感想がありました。同じフロアで行う集合研修だと、どうしても他のチームの様子が気になりますが、ブレイクアウトルームでは演習に集中できて効果があるようです。

松岡：動作や身体的表現が伴うものやチームビルディング、それから厳しめのモニタリング・コーチングは対面が向いているというのが一致した点だと思います。

次に、オンライン・リモート研修で理想的な人数について伺いたいのですが、きちんと効果を出せると判断できるような人数制限はどのくらいでしょうか。

角脇：研修内容によっても違いますが、画面上でのやり取りを考えると、画面に収まる人数が適していると思います。

仲江：私も、Zoomでいうところの25人、1画面に収まる人数を最大にしています。2画面だと受講者の方の様子を見落とすことがあるので、それだけは守っています。

宮竹：人数が多くなると、手を上げている受講者を見落とすことがあります。また、ブレイクアウトルームもたくさんできるので、講師一人ですべての部屋を見て回ることができません。受講者が「ほっとらかしにされている」と感じないように、ブレイクアウトルームが4部屋以上できる場合は、当社のスタッフと手分けして各部屋を回るようにしています。

松岡：受講者側で、オンライン・リモートに向いている対象者などはありますか。傾向として、管理者や新人はちょっと難しいとか、違いを感じることはありますか。

角脇：マネジメント層だから良くて、新人コミュニケーションだからダメや、その逆もまったくなく、階層による向き不向きはないですね。

仲江：管理職からオンラインでの効果を心配する声が上がることがありますが、新人でもコミュニケーションでも、初めは緊

張している様子はありますが、10分も経てばみんな楽しそうに受講してください。だから対象者による違いはないと思います。

角脇：受講後アンケートに、オンラインで最初はドキドキしたけど、対面研修よりも画面の中の講師が近くに感じられ、講師を独り占めできているようで良かったと書いてくれた受講者がいました。講義方法を含め私たちが下地を作れば、前向きに参加できるのではないかと思います。



ビジネス教育機関、テレマーケティング総合コンサルタント会社を経て独立し、1999年から現職。コールセンターのコンサルティング・研修を中心に、ビジネスとサービスの最前線で働くプロを対象とし、さまざまな業界での指導実績を持つ。講師歴は30年以上、受講者は延べ15万人を超える。実践的研修を展開し、机上論で終わらず、現場で活かせる内容と好評を得ている。

角脇 さつき 氏

株式会社プロフェッショナルアカデミー 代表取締役
【CCAJ スクール担当】

- ①スーパーバイザーのマネジメント力向上講座
- ②基礎から学ぶテレフォンスキル講座
- ③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

宮竹：下地は重要ですね。CCAJ スクールのように、複数社から初めて参加する方が多い場合には、なるべく早い段階でブレイクアウトセッションに入り、数人で話をする場面を作り、発言しやすい状況を作ります。2日間コースでは、初日の様子を見て翌日のグループ分けをしますので盛り上がります。1日目の午前中と2日目では、受講者の表情がまったく違って、打ち解けていますね。

角脇：CCAJ スクールでは他のセンターの方との交流を目的に、グループ分けは同じ会社の方が極力一緒にならないようにします。また、対面研修で休み時間に自然に発生する雑談のようにざっくばらんな話ができる時間を設け、より刺激を受けられるようにしています。

宮竹：短時間で話しやすい雰囲気を作るために、受講者の自己紹介では、次の方を指名するリレー式の方法を取り入れています。馴染みのない社名や名前を呼びあってぐるぐる回っていくと、なんとなく一体感が生まれてきます。また、ブレイクアウトルームでの会話内容を、メインルームに戻ってから発表し合うことで、全員が少しでも多くの情報を共有できるようにしています。講座終了後に、もっと情報交換したい方には、ブレイクアウトルームを作ってそこで話を続けていただくこともあります。対面での名刺交換の代わりですね。

オンライン・リモート研修の 効果を高めるための準備やコツ

松岡：オンライン・リモート研修を成功させるための教え方のコツなどがありますか。

仲江：コツというか初期の頃の失敗談なんです。通信環境が悪くなってしまい、とても動揺したことがあります。通信環境が悪くなることはあり得ることなので、覚悟していたつもりでしたが、画面の向こうの受講者の表情がどんどん曇っていったり、いらだちの様子が見受けられたりして、私の気持ちが折れてしまいました。通信環境を整えておくことは当然ですが、万が一の時こそ、講師がすんで沈んだ空気を切り替えることの重要性や難しさを痛感しました。

角脇：万全の準備はしていても、どうしようもないことが起きる時がありますね。沖縄でオンライン研修を行っている時、大型の台風が来て、同じ沖縄で受講している方と私は、雷が鳴り風雨が強くなる中、通信が乱れ、停電したらどうしようと心配しているのですが、他の地域の方はそんな心配はないわけです。講師の状況や万が一の時の対応も伝え安心してもらえると、一体感が高まりました。これも、同じ受講環境ではないからこそですね。

受講者の通信環境が悪くなった時の対応に関する情報を、できる限り事前に提供することも大切です。焦らずに入り直す、携帯電話でやり取りをするなど、どう落ち着いて行動すればいいかを伝えることで円滑な受講を促し、進行の滞りを最小限にするようにしています。

松岡：CCAJ スクールでも、受講者側の環境の把握やトラブル発生時の対処法をアナウンスしているのでしょうか。

宮竹：事務局から、事前に受講環境に関するお願いや推奨事項をご案内いただき、希望者には接続テストもしていただいています。講座の開始前には、接続が不安定になったり切断してしまった際の対応方法や、その際の連絡先もアナウンスしていただいています。そういったサポート体制は重要だと思います。

受講者がオンライン研修に慣れているか、使っているデバイスは何かなども、早い段階で確認しておくことも必要です。その際、こちらの状況も伝えます。受講者は講師の視線が気になりますから、何台のパソコンをどこに置いて使っているか、時計の位置はどこかなど、視線の先にあるものを伝えておくと、不要な疑問を抱くこともなくなります。同じスター

トラインに立つことが、互いの安心のためにとっても大事だと思います。



宮竹 直子 氏
株式会社感性労働研究所 代表取締役
【CCAJ スクール担当】
①スーパーバイザーの仕事術

1982 年株式会社ジェーシービー入社。会員獲得営業、プレミアム会員専用デスク立ち上げ・運営、人材開発グループマネージャー、品質管理部長、執行役員コミュニケーションセンター部長を経て、関連会社ジェーシービー・サービス取締役社長となる。2013 年 8 月に独立し、株式会社感性労働研究所を立ち上げる。Six Seconds 国際認定 EQ プラクティショナー、SEI EQ アセッサー、ブレインプロファイラー。

松岡：事前の情報共有は必要ですね。次に、講師が一辺倒に話しかけるだけの講座にならない仕組みやポイントがあれば、教えていただけますか。

角脇：うなずくなど、受講者が講義に対して反応することは、受講の集中力を高めますし、講師としてもより話がしやすい状況になります。オンラインでは対面よりも受講者の反応が少ないことも多いので、リアクションは大きめにしましょうなど、オンラインだからこそお願いをしています。それが、対面型に近いコミュニケーションを取る土台にもなります。

リアクション機能やアンケートシステムを使う、講師だけではなく受講者が画面共有をする、その場で撮った録画や音声を流して一緒に点検するなど、オンライン特有の機能を使って双方向でのやりとりや参画度を高め、学びの効果を上げるようにしています。

仲江：私は、画面から飛び出るくらいに動くことも、画面に変化を出すという意味では効果的かなと思って実践しています。受講者の方にも、画面に映っている範囲でリアクションしてくださいとか、拍手も画面に映る上の方でとかお願いしていますが、受講者本人が動いてもらうことも飽きさせないコツですが、それに加えて、私自身は縦に動いてみて、もっと変化を出しています。

松岡：縦の動きというと、カメラに向かって近づいたり離れたりということですか。

仲江：そうです。縦だと遠近法のようにぐっと迫ってくる感じが伝わると思うんです。身体の動きで、この話は大切なんだとか、ここは笑っていいところなんだとか、縦の動きは、最近、私の中では流行っています。

角脇：オンラインでは対面より時間がかかることにも注意を払っています。例えばグループワークでは講師と受講者が一緒にの空間にいないので、講師への質問が対面時と比べ気軽にはできません。そのため、グループに分かれる前に指示をより丁寧に繰り返し伝え、演習時間とは別に受講者同士で指示内容を確認する時間を加えるようにしています。それと画面を見続けて疲れる、1人での受講で気が緩んでくることもあります。集中力を保てるように、休憩や講師からの働きかけを多めにする時間を確保することも考えています。

宮竹：今後、お客さま対応を含め、対外折衝や社内会議、社員面談など、これまで以上にオンラインを活用したビジネスシーンが増えると思います。対面とは違うオンラインでのビジネスマナーも必要になってくることを考えると、ビジネスコミュニケーションのプログラムも、時流にあったものに変えていかなければいけないかなと思っています。



これからのコールセンター業界に 求められる人材とは

松岡：最後に、これからのコールセンターで活躍できる人材や、どのような人材を育てていきたいかをお聞かせいただけますか。

仲江：今、CCA J スクールでお伝えしている内容は、時代が変わってもノウハウとしては変わらない普遍的な部分です。だからこれをベースにして、受講された方がどんどん展開していった、それが業界全体のSVの基礎スキル向上に繋がればと思っています。その一方、コロナをきっかけとした在宅ワークの推進、AIの進化、音声認識率の向上などにより使うシステムも、運営ノウハウは日々進化していると思うので、次の世代の方々には、どんどん新しいノウハウを生み出してほしいです。



仲江 洋美 氏

ビーウィズ株式会社 執行役員 CQO (品質管理担当)
【CCA J スクール担当】

- ①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～
- ②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～

ビーウィズ株式会社に、同社創業の2000年に入社。コミュニケーターの採用、スタッフィング、応対品質管理を担当の後、SV教育プログラム開発チームを立ち上げ、SV業務に特化した講座(約20講座)の企画・開発を指揮・監修。著書に「図解でわかるコンタクトセンターの作り方・運用の仕方」(日本実業出版社)がある。

宮竹：外部環境の影響を受けやすいコールセンターでは、急激な変化にも順応し、前向きに取り組む人材が求められると思います。私が提供するEQを取り入れたプログラムを通じて、どのような状況に置かれても乗り切れるレジリエンスの高い人材が増え、それぞれのセンターで活躍してくださることを願っています。

角脇：これまでも自立型の人材がコールセンターにはふさわしいと言われてきました。コロナ禍での環境変化で、現場が考え柔軟に対応する必要性がさらに高まっています。より良く仕事ができる環境整備と、自ら考え、かつポジティブに自分の仕事を捉え行動できる人材育成をしていきたいと思っています。

松岡：私どもの会社は女性の割合がとても高いこともあって、それぞれ一人ひとりが、みんな輝きなさいということをモットーにしています。ただ、会社の役員という立場になると、ベルテックとして会社の組織が素晴らしいと言われた方が企業価値につながっていると思っています。個々人の力を発揮しながらも、組織として動ける女性たちを育成していきたいというのが、今の私の課題です。また、パンデミックや自然災害などが起きても慌てず、平常心で動ける危機管理能力を持った人材も作りみたいと思い、プログラムに取り入れていきたいと考えているところです。

座談会を通して、オンライン・リモート研修の可能性は無限大ということがよくわかりました。本日は、ありがとうございました。

*

特集【シリーズ Beyond CORONA ④】の企画にご協力いただいた皆さま、本当にありがとうございました。

次回は、2021年11月発行の296号での掲載を予定しています。お楽しみに。

新入会員のご紹介

Support

エス・アンド・アイ株式会社

代表取締役社長 藤田 和夫

東京都港区西新橋 1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル

<https://sandi.jp>

sandi

AVAYA と VERINT を中心としたコンタクトセンター基盤の構築に多くの実績を持っています。2017 年からは AI 事業を本格的に展開、特に AI による音声認識技術を得意としており、BPO 事業様と共同開発したサービスやコンタクトセンターの DX 推進を支えるオムニチャネル・自動化・在宅化等のさまざまなサービスを提供しております。

●コンタクトセンター向け対応支援サービス「AI Dig」

AI がお客さまとのやり取りから回答候補を提案するコンタクトセンター向け対応支援サービスです。リアルタイムモニタリング機能も標準搭載しています。

●対応品質チェックサービス「AI Log」

対応内容の自動テキスト化で全件チェックを実現するサービスです。不適切な発言の自動抽出と伝え漏れの有無の可視化で、対応品質チェック作業を効率化します。

新入会員のご紹介

Inhouse

株式会社エヌエスイーリアルエステート

代表取締役 藤重 智明

大阪市北区西天満 2-6-8 堂島ビルディング 4 階

<http://nse-r.com/>

NSE
Network Speed Expert

この度、当会に入会させて頂きました事を心より感謝を申し上げます。

今後とも諸先輩会員の皆様のご指導ご鞭撻を賜りますよう、何卒宜しくお願いいたします。

弊社、NSE リアルエステートは 2005 年に大阪で創業以来、事業用不動産の仲介や活用を主たる業務として事業を展開しており、オフィス仲介やオフィステナントの誘致にかかわるリーシング業務の他、商業店舗仲介、貸会議室の運営を行っております。

働き方の変化やワークプレイスの在り方への見直しが進んでいくなかで、オフィスに関わる様々な課題解決に対して微力ながらも貢献したいと考えておりますので、今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。

新入会員のご紹介

Inhouse

日本システムウェア株式会社

代表取締役 執行役員社長 多田 尚二

東京都渋谷区桜丘町 31-11

<https://www.nsw.co.jp/>

NSW
日本システムウェア株式会社

あらゆる耐災害性を強靱化した山梨県のデータセンター内部にて、24 × 365 コンタクトセンターを運用しております。ITIL 準拠のシステム運用保守及びアプリヘルプデスク、運用監視部隊を母体に、近年は、AI/IoT などのソリューション導入後のシステム利活用のご支援を承っております。EC サイト設計・実装・受注センター運営等の一気通貫対応、デジマ連携インサイドセールスなどに注力中です。

また、ヒューマンエラーの撲滅をミッションに、国内外のソリューションや枠組みをいち早く自社検証してからお客様にご提供し、次世代型の顧客サービスを常に探求しています。

御社×弊社×「新要素」の掛け算から新しい価値をご一緒に生み出しませんか？

コールセンター業務倫理綱領・ガイドラインを改定 ～ センターへの周知と遵守・徹底をお願いします ～

当協会では、適切なコールセンター運営の規範である「コールセンター業務倫理綱領」と「コールセンター業務倫理ガイドライン」を2021年8月30日付で改定しました。

生活者・消費者の信頼を得るコールセンター運営のために、本綱領・ガイドラインをセンターに周知いただき、遵守・徹底をお願いします。

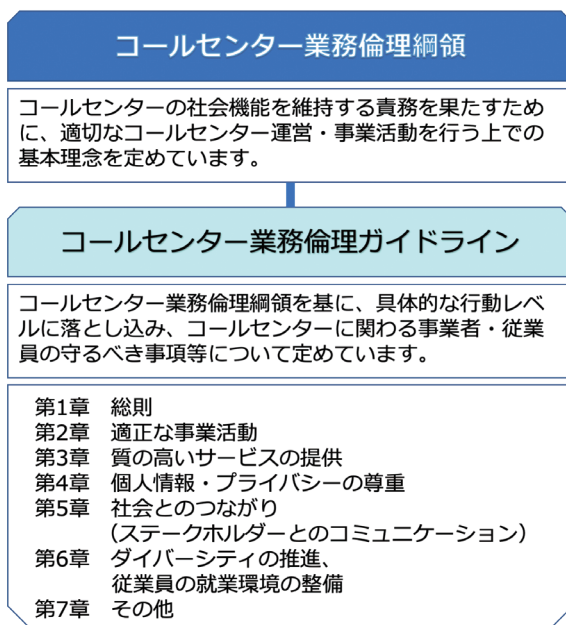
1. 改定の背景・発端

「コールセンター業務倫理綱領」および「コールセンター業務倫理ガイドライン」は2012年1月の改訂(改称)から時を経ており、関連法規の改正や現在のコールセンター業務の変化、さらには世の中の動向に対応しきれていない状況にありました。また、コールセンターが社会の生活インフラとして認識される中、ガイドラインの実効性を高めることが求められるため、全面的な見直しに着手しました。

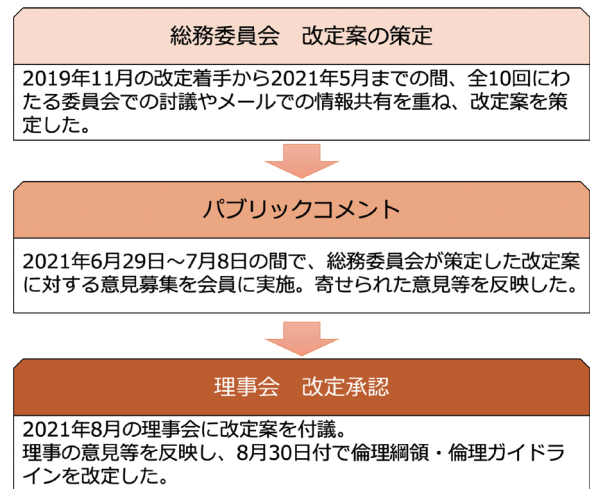
2. 改定の方針

法律の改正状況と現状のコールセンターの在り方等に基づき、コンプライアンスの徹底と時代に適合したコールセンター運営のための業界標準になるとともに、ガイドラインの遵守・達成状況の把握、適正な運営の拠り所や問題の早期発見に活用できることで、生活者の保護と業界の健全な発展に資するものになるよう努めました。

3. ガイドラインの構成



4. 改定のプロセス



5. 改定の主なポイント

◎コールセンター業務倫理綱領

コールセンターの社会機能を維持する責任を果たし、健全な発展を遂げるためには、社会・世の中の動向にも対応した事業運営が必要であることから、人権尊重、企業の社会的責任(CSR)、ステークホルダーとのコミュニケーション、ダイバーシティ、働き方改革・従業員の就業環境の整備等に関する内容を取り入れました。

◎コールセンター業務倫理ガイドライン

コールセンター業務の変化に応じて、第3章では、電子メール、チャット、SNS、自動化対応など電話以外のチャネルに関する内容も追加しました。さらに、コールセンター業務の受委託においては、CS向上に資するために双方十分な検討をし、サービスレベルの合意を行うよう定めています。

また、第6章では、コールセンターにおける人材の重要性に基づき、多様な人材の活躍、ハラスメント対応、就業環境の整備、従業員の身体・精神的な健康への配慮等についても定めています。

倫理綱領・倫理ガイドラインは協会 Web サイト「関連法規 / ガイドライン」からご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/telemarketing/index.html>

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 秋期開催 10 月 28 日 (木) オンライン形式で開催 申込受付中！

CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2021 秋期開催では、「これからのコンタクトセンター運用について考える」を共通テーマに、コンタクトセンターで関心の高い「モチベーション・ES/EX 向上」「対応品質の向上」「在宅コンタクトセンター」に焦点をあてた CCAJ セッションをオンライン形式でお届けいたします。

現場の生の声を通して各社の最新事情や課題を知り、取組事例を共有することで、貴社の課題解決のヒントを得ると共に、コンタクトセンター全体のレベルアップのきっかけにいただければ幸いです。

【開催概要】

日時：2021 年 10 月 28 日 (木) 10:00～17:00 後日視聴 (オンデマンド配信期間)：11 月 4 日 (木)～18 日 (木)
形式：Web 会議システム「Zoom」を用いたウェビナー形式
料金：当日視聴 1 日券 (3 セッション)：12,000 円 (税込)～／当日視聴 1 セッション：5,000 円 (税込)～
後日視聴 1 セッション：4,000 円 (税込)～ ※後日視聴は期間限定で、セッション資料提供および質疑応答はございません。

【プログラム】

CCAJ セッション① 『ニューノーマル時代に求められる 2 つの鍵とリーダーシップ ～新時代のヒューマンマネジメント～』	
10:00 ～ 11:30	《スピーカー》 チューリッヒ生命保険株式会社 三浦 俊一 氏 《スピーカー》 株式会社 TMJ 山本 直樹 氏 《モデレーター》 株式会社プロシード 野村 昇平 氏  2 つの鍵 (コミュニケーションスキル・モチベーションマネジメントスキル)、企業・組織から求められるリーダー像など
CCAJ セッション② 『コロナに負けない！対応品質向上の取り組み』	
13:00 ～ 14:30	《スピーカー》 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 増田 順子 氏 《スピーカー》 株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 下 幸代 氏 《モデレーター》 ウィズユー 長掛 文子 氏  評価者の育成制度、モニタリング評価シート、フィードバック方法など
CCAJ セッション③ 『実践企業から学ぶ、在宅コンタクトセンターの構築と運営のポイント ～オペレーション環境整備から運営マネジメント～』	
15:30 ～ 17:00	《スピーカー》 エヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社 鈴木 諭 氏 《スピーカー》 ビーウィズ株式会社 清水 賢一 氏 《モデレーター》 株式会社日本能率協会コンサルティング 皆越 由紀 氏  在宅・非在宅での役割・業務見直し、育成 (研修・フォロー)、品質維持マネジメント、人材管理・レベル評価など

本セミナーの内容、料金、申込方法などの詳細は下記 URL からご覧ください。

<https://ccaj.or.jp/event/contact.html>

◎これまで本誌に掲載していた理事会・委員会報告は、協会の Web サイトで順次公開しています。

◎ CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。(無料) <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>