2020年7月吉日

（一社）日本コールセンター協会

会員各位

（一社）日本コールセンター協会

人材育成委員会

**会員限定**「スーパーバイザー意見交換会・オンライン」のご案内

**withコロナ時代のコールセンター管理におけるSV業務のポイント**

人材育成委員会では、コールセンターで活躍する方々にお集まりいただき、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みを共有し、意見交換する**『スーパーバイザーによる意見・情報交換会』（SV意見交換会）**を開催しています。

今年度最初となる今回は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、初めて「**オンライン**」で開催します。コロナ禍により仕事の仕方にも変化が求められています。外部との情報交換・交流においても、新たな様式を体感し、他社のコールセンターの同じ立場の方々から学ぶ機会となれば幸いです。

皆様のご参加をお待ちしております。

敬具

記

名　　称 **スーパーバイザーによる意見・情報交換会（第103回）**

企画・実施 （一社）日本コールセンター協会（ＣＣＡＪ）　人材育成委員会

日　　時 **2020年8月20日（木）　14：00～15：30**

開催方法 Web会議ツール「Zoom」を使用したオンライン開催

※集合形式との併用での実施ではございません。

募集人数 **16名（原則先着順）**

希望者多数の場合は１社１名とさせていただきます。

参加申込 3ページ目の「SV意見交換会（第103回）参加申込書」に必要事項をご記入の上、CCAJ事務局（宛先：[round-table@ccaj.or.jp](mailto:round-table@ccaj.or.jp)　）までメールでお申込みください。

申込期限は**2020年8月13日（木）**とさせていただきます。

参加条件 （一社）日本コールセンター協会　会員

参加費 無料

備考 申込状況や主催者都合により、中止・延期とする場合がございます。

以上

【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

TEL：03-5289-8891／ FAX：03-5289-8892

Eメール：　[round-table@ccaj.or.jp](mailto:round-table@ccaj.or.jp)

**「スーパーバイザーによる意見･情報交換会（第103回）」実施詳細**

（１）目的 普段、接する機会の少ない他社のコールセンターで働く“ＳＶ”などの方々と、日頃の業務における取り組み状況や課題、悩みなどを共有し、意見交換することで、解決策や新たな視点・考えを取り入れること。また、この交流を通じて良い刺激を受け、自身のモチベーションアップにつなげることを目指しています。

（２）ＳＶ意見交換会の内容

[形式] **ラウンドテーブル形式（座談会）**

設定されたテーマについて、ファシリテーター（進行役）のもと、各自の意見・取り組みの発表や質問を通じて、情報交換していただきます。

※ファシリテーター（進行役）は人材育成委員または協力企業が務めます。

[テーマ] **withコロナ時代のコールセンター管理におけるSV業務のポイント**

新型コロナウイルス感染症により、コールセンターは非対面のコミュニケーション・サー ビスという特長からニーズが高まった一方で、三密の環境改善が必要となり、センター運営において難しい対応が求められました。

現在も新型コロナの影響は残り、会社としての環境整備はもちろん、SVとしてテレコミュニケーターへの指示の出し方や接し方等においても従来とは異なるやり方が必要です。

そこで、「withコロナ時代のコールセンター管理におけるSV業務のポイント」をテーマに、センターの感染防止の取り組みや、SVとして気をつけていることなどを情報交換することで、withコロナ時代のSV業務のポイントを一緒に考えていきます。

（３）参加対象 **現在、スーパーバイザー（SV）として業務についている方**

※呼称は各社・センターで異なりますが、次の業務をされている方が対象です。

　 SV業務でないと思われる方の参加をご遠慮いただく場合がございます。

オペレーション品質の維持・効率的業務運営を目標とし、テレコミュニケーター（オペレーター）の管理監督を行う担当者。教育・訓練から実際のオペレーション業務の進捗管理やモニタリング、エスカレーション対応、環境整備などを担う。

＜ご参加にあたり＞

* Web会議ツールは**「Zoom」**を使用します。それ以外のツールではご参加になれませんので、予めご了承ください。また、集合形式との併用ではございません。
* 他社の方と互いに自己紹介し、ディスカッションするため、参加は**１台のPC/端末に1名**とさせていただきます。
* 通信・ネット環境（有線推奨）や周囲を気にせず発言のしやすい場所など、参加する環境に十分ご配慮ください。
* 守秘義務の範囲内で、取り組み内容や課題等についてお話しください。
* 実施内容をレポートとしてまとめ、**会員限定**でホームページ上に公開させていただきます。公開にあたり、発言者の会社名・氏名が特定できないようにするとともに、参加者には事前にご確認いただくようにいたします。
* 実施模様を、協会報、協会Webサイト、協会Facebook等で紹介する場合がございます。なお、紹介にあたり、発言者の会社名・氏名が特定できないようにします。画面キャプチャする場合もございますので、予めご了承ください。

（４）その他 ・ 参加が決まった方には、CCAJ事務局より8月14日(金)以降にご連絡いたします。申込期限前に定員に達した場合は、早めにご連絡することもございます。

・ 実施後、CCAJ事務局よりアンケートを送りますので、必ずご協力ください。

**※参加を希望される方ご自身が必ずご記入ください。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **「スーパーバイザーによる意見・情報交換会（第103回）（8月20日）　参加申込書** | | | | | |
| 氏名 |  | | センター勤務 | | 年目 |
| SVとしての職歴 | | 年目 |
| 会社名 |  | | | | |
| 部署・役職 |  | | | | |
| e-mail |  | 電話 | |  | |
| 参加予定  の場所 | (例: ：　会社の会議室、自宅など) | Zoom  の使用 | | （　　）あり  （　　）なし | |
| ◎　直属の上司（参加を承認された方） | | | | | |
| 氏名 |  | | | | |
| 部署・役職 |  | | | | |
| e-mail |  | 電話 | |  | |
| **Q1　コールセンターの概要（業種・機能・規模など）**　※差し支えない範囲で結構です。 | | | | | |
|  | | | | | |
| ＜記載例＞ 通信販売の受注・商品の問い合わせ･相談窓口のインバウンドセンター。TCが約50名、SV5名体制。 | | | | | |
| **Q2　センターにおけるご自身の業務内容** | | | | | |
|  | | | | | |
| ＜記載例＞ TCの勤怠･シフト管理や新人の教育・フォロー、リアルモニタリングの実施とフィードバック、クレームのエスカレーション対応などを主に行う。 | | | | | |
| **Q3 ご自身が管理するチームの構成（人数や役割等）を教えてください。** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q4　現在のコールセンター運営、体制面の状況を教えてください。**（時差出勤、人数制限、業務の縮小など） | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q5 現在のコールセンター運営（物理的・環境面）の対策を教えてください。**  （換気方法、消毒方法、間仕切り、ソーシャルディスタンスなど） | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q6 スーパーバイザー（SV）として、コロナ禍以前と比べて運営面で気をつけていること、心がけていることなどあれば教えてください。** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q7 他のセンターの方に聴いてみたいことをお書きください。**  **（withコロナ時代のコールセンター運営について）** | | | | | |
|  | | | | | |

**※お申込み先メールアドレス：CCAJ事務局**[round-table@ccaj.or.jp](mailto:round-table@ccaj.or.jp)　**／　申込期限　8月13日（木）**

**※記入いただいた内容は、本会の運営、連絡のために利用します。**

**※当日の意見交換を効率的に行うために、Q４～７の回答内容は、会社名や氏名が判別できないようにした上で、事前に参加者間で共有させていただきます。**

**※記入内容に不備がある場合は、申込を受理いたしかねますので、予めご了承ください。**