2020年8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

**スーパーバイザーが行うテレコミュニケーターの面談やフィードバック**

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。

今回も新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、「**オンライン**」で開催します。コロナ禍により「新しい生活様式」が求められ、仕事のやり方においても変化が求められています。外部の方との情報交換・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。

記

名　　称 **スーパーバイザーによる意見・情報交換会（第104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9月24日（木）　15：00～17：30**

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 **7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。また可能な限り、様々な企業に参加していただきたいという趣旨から、過去の参加状況、申込書記載内容等も考慮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104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9月17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104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] **スーパーバイザーが行うテレコミュニケーターの面談やフィードバック**

定期的な面談や、日常業務で発生する課題のフィードバックは、テレコミュニケーターのモチベーションへの影響度が高い業務でありながら、自己流で行っていることに対する不安感があるSVが多いことがわかっています。コロナ禍により、コールセンター現場が抱える潜在的な不安や不満が顕在化しやすい状況が継続している現状下、参加者の皆様の悩みや不安、また施策を共有し、取り組みの引き出しを増やしていただくことに加え、キャリアコンサルタント資格をもつファシリテーターが、面談についてのアドバイスを実施します。皆様のご参加をお待ちしております。

（３）参加対象 ・　**テレコミュニケーターやスタッフの定期面談・評価面談を担当する方**

**・ 日常業務の中で発生するテレコミュニケーターの個別課題のフィードバックを担当する方　など**

* 上記に該当すれば、SV・マネージャー・センター長・QA・トレーナーなどの役職・役割、オペレーション・人事などの部署・部門は問いません。
* **今回はモニタリングフィードバックについてではありません**

＜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。なお、音声のみのご参加（ビデオ停止）はご遠慮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。
* 周囲に人がいる場合は、イヤホン/ヘッドセットの使用を推奨します。
* 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9月18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104回）（9月24日）　参加申込書** | | | | | |
| 氏名 |  | | センター勤務 | | 年　　ヵ月 |
| 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 現在行っている面談・フィードバックの手法は、どのようにして身に着けましたか？** | | | | | |
|  | | | | | |
| ＜記載例＞　社内研修を受講　　自己学習　　自分が受けた面談やフィードバックをお手本に　など | | | | | |
| **Q4 面談・フィードバックで困っていること、悩んでいることがあったら教えてください** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q5　これまであなた自身が上司の方から受けた面談やフィードバックの中で、心に残った言葉や**  **出来事があったら教えてください** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q6　上司として、どのような面談やフィードバックが提供できたらいいな、と思いますか？** | | | | | |
|  | | | | | |

**※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　9月17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、Q3～6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。**