2020年11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

**ＫＰＩの有効活用 ～Withコロナ状況下で発生した課題・悩みと対処・工夫～**

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105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12月2日（水）　15：00～17：00**

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105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11月25日（水）**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105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] **ＫＰＩの有効活用 ～Withコロナ状況下で発生した課題・悩みと対処・工夫～**

コンタクトセンター運用の品質向上と効率向上には、ＫＰＩ（Key Performance Indicator）の有効活用が欠かせません。しかし、コロナ禍の時代、着台人数削減や、在宅オペレーション等、３密を避ける様々な施策の影響で、従来通りの考え方では通用しない新たな課題が発生し、ＫＰＩ管理を担う皆様は何かと苦労されているのではないでしょうか？

今回は、Withコロナ状況下でＫＰＩ活用に関するセンターでの取り組み、課題や悩み、疑問点、工夫したこと等について、参加者相互に情報共有・意見交換を行うと共に、以前、ＣＣＡＪスクール「ＫＰＩ基礎講座」講師を務めたファシリテーターがアドバイスも実施します。

（３）参加対象 **現在、センターで、ＫＰＩ管理や業務改善等へのＫＰＩ活用に関わっている方**

※上記に該当すれば、SV・マネージャー・センター長・QA・トレーナー等の役職・役割、オペレーション・企画等の部署・部門は問いません。

＜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11月26日(木)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105回）（12月2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  使用経験 | | （　　）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。 | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q2　センターにおけるご自身の業務内容** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q3　現在、あなたのセンターで重視しているＫＰＩは何ですか？（複数回答可）**  **重視する理由もあわせて、お教えください。** | | | | | |
| （　）①応答率（放棄率） （　）②平均応答時間　 （　）③サービスレベル  （　）④平均手数時間 （　）⑤一次応対完了率 （　）⑥ミス率  （　）⑦モニタリングスコア （　）⑧顧客満足度調査結果  （　）⑨その他（　　　　　　　　　　　 　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | |
| 【理由】 | | | | | |
| **Q4 Withコロナに対処／３蜜を回避するために、主にどのような施策を採りましたか？** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q5 その中で発生したＫＰＩ管理・活用に関する課題、悩み、疑問についてお聞かせください。** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q6　どのような対処や工夫を実施しましたか、できるだけ具体的にお聞かせください。** | | | | | |
|  | | | | | |

**※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　11月25日（水）**

**※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。**