2021年2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

**コールセンターで働く人の「元気」をひきだす、モチベーションを上げる！**

日本コールセンター協会 人材育成委員会では、様々な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。

今回のテーマは**「モチベーション向上」**です。コロナ禍で仕事ならびに日常生活で新たな生活様式が求められ、誰にとっても“モチベーション”“やる気”を保つのに苦慮したことと思います。

そこで、日頃、スタッフの定着や働く環境の整備などに尽力されている方々にお集まりいただき、各センターでの取り組み・施策などについて情報交換をしていただきます。

他社の方々とオンラインを活用した新たな交流を体感し、同じ立場や課題を抱える方々と学べる貴重な機会です。皆様のご参加をお待ちしております。

敬具

名　称 **スーパーバイザーによる意見・情報交換会（第106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 **２０21年3月19日（金）　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

募集人数 **７名（原則先着順／日本コールセンター協会　会員限定）**

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106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 ）までメールでお申込みください。

 申込期限は**２０21年3月11日（木）**とさせていただきます。

参加資格 (一社)日本コールセンター協会会員　※参加費は無料

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。

【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

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35-4F

TEL：03-5289-8891／Eメール：　round-table@ccaj.or.jp

**「スーパーバイザーによる意見･情報交換会（第106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**

 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] **コールセンターで働く人の「元気」をひきだす、モチベーションを上げる！**

コロナ禍でコールセンター従事者はエッセンシャルワーカーとして評価が高まる一方で、需要の増大による業務繁忙、感染対策を講じながらのセンター運営など、働く人のモチベーションに大きな影響を与えています。

モチベーションが個々のパフォーマンスに関わるのはもちろんのこと、スタッフ間のコミュニケーションや職場の雰囲気、採用・定着など、その影響は広範囲に及びます。

そこで今回は、モチベーション向上について各社・センターの施策やご自身の取り組みを共有することで、センター運営や改善活動のヒントにしていただきたいと思います。

人と人との接触を避けなければならない今こそ、一緒に考えていきたいテーマです。

皆様のご参加をお待ちしております。

（３）参加対象 ・　**スタッフの採用や定着率向上、働く環境の整備・改善などに携わっている方**

 **・ テレコミュニケーターと接し、面談や日頃のコミュニケーション等を通じて、パフォーマンスの向上や長く働いてもらえるよう試行錯誤している方**　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。

 ＜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**3月12日（金）**に以降にご連絡します。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106回）（3月19日）　参加申込書** |
| 氏名 |  | センター経験 | 　　　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。 |
|  |
| ＜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** |
|  |
| **Q3 採用状況に関する“実感”を選び、その理由を教えてください。　（　）内に○を記入。**※日頃、業務を行っている中でのご自身が感じることで結構です。実績など数値情報に基づかなくても良いです。 |
| 実感 | （　　） | hamstar_1良い | （　　） | hamstar_3普通 | （　　） | hamstar_5悪い |
| 理由 |  |
| **Q4 テレコミュニケーターやスタッフのモチベーション向上のために取り組んでいることや施策を、****センター（組織）とご自身（個人）に分けて教えてください。**（いくつでも挙げてください） |
| センター（組織） |  |
| ご自身(個人) |  |
| **Q5 あなたの周りの「パワーをくれる人（モチベーションを上げてくれる人）」はどんな人ですか？****一方で、「パワーを奪う人（モチベーションを下げる人）」はどんな人ですか？** |
| パワーをくれる人 |  |
| パワーを奪う人 |  |

※お申込み先メールアドレス：CCAJ事務局　round-table@ccaj.or.jp　／　申込期限　**3月11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、Q1～5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。