2021年4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

**【CCAJ会員限定】**「ＳＶ意見交換会・オンライン」のご案内

**「研修のオンライン化！～オンライン研修のコツと工夫～」**

**☆同じメンバーによる2回セット開催☆**

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。

今回は**「オンライン研修のコツと工夫」**をテーマに、**同じメンバーで6月と8月の2回セット**で開催します。

オンライン研修について取り組みや課題について情報交換し、研修のコツと工夫を一緒に学びましょう。また、オンラインによる他社の方々との交流もぜひ体感してください。皆様のご参加をお待ちしております。

名　称 **スーパーバイザーによる意見・情報交換会（第107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 1回目 ： **２０21年6月1日（火）　15：30～17：00（90分）**

 2回目 ： **２０21年8月10日（火） 15：30～17：00（90分）**

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 次の**「参加資格」**と次ページの**「参加対象」**に該当する方は、もれなくご参加になれます。

参加資格 日本コールセンター協会の**会員企業に所属する方**で、**1回目と2回目ともに参加できる方**

参加費 無料

参加申込 ３ページ目の「ＳＶ意見交換会（第107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5月25日（火）**とさせていただきます。

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107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] **①ラウンドテーブル(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。

 **②実践**

オンラインでのアイスブレイクやブレイクアウトセッション（グループ分け・討議）などを実際にやっていただきます。

[テーマ] **研修のオンライン化！～オンライン研修のコツと工夫～**

コロナ禍はリモート会議の普及やテレワーク導入などを加速させ、私たちの働き方も一変しました。この流れはコロナ収束後も新たな生活様式や働き方改革の観点から継続すると思われます。

コールセンターの人材育成においても、コロナ禍が続く今、集合型や対面に依らない方法として、オンラインの活用が着実に増えてきております。

そこで、オンライン研修のコツと工夫について、1回目で各社・センターやご自身の取り組み・課題を情報交換し、2回目はオンライン研修のコツを一緒に学んでいただきます。

（３）参加対象 **「現在、コールセンターのスタッフに対して、オンラインで研修をしている人」**

 または、**「近日中にオンラインで研修する予定がある人」**

* 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。
* 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（ビデオ停止）ではご参加できません。
* ディスカッションやオンライン研修の実践など、皆様にご発言いただく機会がたくさんあります。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く場合がございます。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が、使用の際はご参加者のお顔は判別できないように加工しますので、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**5月26日（水）**に以降にご連絡します。

 ・ 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107回）（6月1日・8月10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。 |
|  |
| Q2 | センターにおけるご自身の業務内容 |
|  |
| Q3 | 自社・センターで行っているオンライン研修について、**「①実施の経緯」「②開始時期」「③研修概要（内容・対象者・1回あたりの人数等）」「使用しているツール(Zoom、MS Teams等)」**を教えてください。　※これから実施する方は計画・予定としてご記入ください |
| ①実施経緯 |  |
| ②開始時期 |  |
| ③研修概要 |  |
| ④ツール |  |
| Q4  | **オンライン研修を実施して困ったことや失敗談を教えてください。**※これから実施する方は不安や懸念をご記入ください。 |
|  |
| Q5 | **オンライン研修について他のご参加者に聞きたいことがあれば教えてください。** |
|  |

※お申込み先メールアドレス：CCAJ事務局　round-table@ccaj.or.jp　／　申込期限　**5月25日（火**）

※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。