2021年6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

**「チームの士気を高めるための**

**テレコミュニケーターへのアプローチと育成」**

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**「チームの士気を高めるためのテレコミュニケーターへのアプローチと育成」**をテーマに、コールセンターで人材育成やチームマネジメントに携わっている皆さまにお集まりいただき、施策や取り組み等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。

名　称 **スーパーバイザーによる意見・情報交換会（第108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7月15日（木）　15：00～17：00（120分）**

開催方法 Web会議ツール「Zoom」を使用したオンライン開催

定員 **8名（最少催行人員4名）**

* 原則先着順です。定員を超えた場合は１社１名とさせていただきます。
* 申込人数に応じて、時間を短縮する場合がございますので、予めご了承ください。

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**

参加費 無料

参加申込 ３ページ目の「ＳＶ意見交換会（第108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7月8日（木）**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108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(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] **チームの士気を高めるためのテレコミュニケーターへのアプローチと育成**

コンタクトセンターには様々な経験や資質を持ったテレコミュニケーターが働いています。スーパーバイザーとしてチームの士気を高めるには、メンバーの個性や長所を生かして、短所を補うアプローチと育成が求められます。

これまでもパフォーマンスの維持・向上にはチームの士気が大きく影響してきましたが、コロナ禍においてもより一層の工夫がスーパーバイザーや育成担当者には必要です。

今回は「チームの士気を高めるためのテレコミュニケーターへのアプローチと育成」と題し、施策や取り組みを情報交換するとともに、ご自身の経験なども交えた意見交換をしていただきます。皆様のご参加をお待ちしております。

（３）参加対象 **・現在テレコミュニケーターの育成を担当されている方**または

 **・コンタクトセンターでチームのマネジメントを担当されている方**

* 上記に該当すれば、SV・マネージャー・センター長・QA・トレーナーなどの役職・役割、部署・部門などは問いません。

 ＜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。
* 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。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。また、記録のため録画し、画面キャプチャをする場合もございますが、各種媒体で紹介する際は、お顔やお名前が特定できないように加工いたします。

（４）その他 ・ 参加が決まった方には、CCAJ事務局より**7月9日（金）**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108回）（7月15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  | **現在、チームの士気を上げるために取り組んでいることは何ですか？** |
|  |
| Q4 | **ご自身の経験を振り返り、「仕事へのモチベーションが上がった」「意欲が持てた」時の上司からのアプローチ、ご自身でやってみたことを教えてください** |
|  |

※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　**7月8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、Q1～4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。