2022年7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ガイドブック連動企画「スーパーバイザーによる意見・情報交換会」のご案内

**「コロナ禍で培ったＳＶとしての実力と**

**これからのコールセンターで必要なＳＶのスキル・マインド」**

* 意見交換会終了後にミニ研修もあります（自由参加）　☆

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、2022年11月発行予定のコールセンター情報誌『ＣＣＡＪガイドブック』と連動し、ＳＶ意見交換会の模様を誌面でご紹介させていただきます。

テーマは**「コロナ禍で培ったＳＶとしての実力とこれからのコールセンターで必要なＳＶのスキル・マインド」**です。コロナ禍のコールセンターを第一線で支えてこられたスーパーバイザー（SV）の皆さまにお集まりいただき、センター運営の変化や取り組み等について情報交換をしていただきます。他社のコールセンターから学び、同じ立場の方々と交流する貴重な機会です。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110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　　［協力］ 事業委員会

日　時 **2022年8月25日（木）　14：00～16：00（120分）**

会場 （一社）日本コールセンター協会

所在地　：　東京都千代田区神田東松下町35　アキヤマビルディング2（4階）

最寄駅　：　JR・東京メトロ銀座線「神田駅」、都営新宿線「岩本町駅」

定員 **6名　※原則先着順で、1社1名とさせていただきます。**

参加条件 ・ 日本コールセンター協会の会員企業に所属する方

* 2022年11月発行**『CCAJガイドブックVol.３２』での掲載を許可いただける方**

参加費 無料

参加申込 ３ページ目の「ＳＶ意見交換会（第110回）参加申込書」に必要事項をご記入の上、ＣＣＡＪ事務局（宛先 ： [office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp) ）までメールでお申込みください。

申込期限は**２０２2年8月17日（水）**とさせていただきます。

【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：　[office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)

**「スーパーバイザーによる意見･情報交換会（第110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）は人材育成委員が務めます。

* 座談会終了後に、コミュニケーションについての「ミニ研修」を30～45分実施します。ご参加は自由です。

[テーマ] **コロナ禍で培ったＳＶとしての実力と**

**これからのコールセンターで必要なＳＶのスキル・マインド**

新型コロナが蔓延した当初、感染対策も手探りの中、コールセンター運営を維持するには並々ならぬ苦労が伴い、中でも現場を取り仕切るSVは、今まで行ってきた業務の一つひとつに配慮や工夫、変化を求められたことと思います。そして、現在、ウィズコロナのセンター運営のノウハウを着実に積み重ね、各センターは平時に戻りつつあります。

そこで、コロナ禍のセンターの運営を第一線で担うSVの皆さまにお集まりいただき、コロナ禍で身に着けたコミュニケーションやモチベーションの工夫等を情報交換するとともに、これからのコールセンターに求められるSVのスキルやマインドについても考えていきます。

（３）参加対象 **現在、スーパーバイザー（SV）として業務についている方**

（SV業務を行っている方であれば、ご経験年数等は問いません）

呼称は各社・センターにより様々ですが、次の業務をされている方です。

オペレーション品質の維持・効率的業務運営を目標とし、コミュニケーター（オペレーター）の管理監督を行う担当者。教育・訓練から実際のオペレーション業務の進捗管理やモニタリング、エスカレーション対応、環境整備などを担う。

(4)ご参加にあたり

* 今回のSV意見交換会は、2022年11月発行の「CCAJガイドブックVol.32※」で、実施模様を掲載いたします。**参加者の会社名・部署・役職・氏名及び発言内容を掲載**させていただくと共に、**写真を撮らせていただきます。**ご留意の上、お申し込みください。

なお、「CCAJガイドブック」発行前に原稿を確認し、加筆・修正いただく機会を事前に設けていますので、安心してご参加ください。

* 実施模様は、協会報や協会フェイスブック、Webサイト等でも紹介する場合がございます。

　　　※CCAJガイドブックVol.32

『CCAJだからできること』をコンセプトに、コールセンター業界の最新トレンドやケーススタディ、調査等の有益な情報を掲載し、無料で読める情報誌として好評を博しています。

（発行日） 2022年11月7日予定

（部数） 8,000部

（バックナンバー）　<https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html>

（5）その他 ・ 参加が決まった方には、CCAJ事務局より**8月19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110回）（8月25日）　参加申込書** | | | | | | | |
| 氏名 | | |  | | センター勤務 | | 年目 |
| SVとしての職歴 | | 年目 |
| 会社名 | | |  | | | | |
| 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 | **SVとしてのご自身の業務内容** | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Q3 | **コロナ対策が定着（一巡）した中でのセンター運営にどのような変化がありますか？** | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Q4 | **コロナ前後で、コミュニケーションの取り方にどのような変化がありましたか？**  **また、その変化に対応するためにどのような工夫をしていますか？** | | | | | | |
| 変化 | |  | | | | | |
| 工夫 | |  | | | | | |
| Q5 | **コロナ前後で、モチベーション施策の取り組みにどのような変化がありましたか？**  **また、その変化に対応するためにどのような工夫をしていますか？** | | | | | | |
| 変化 | |  | | | | | |
| 工夫 | |  | | | | | |
| Q6 | **ご自身のモチベーションの維持の仕方を教えてください。** | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Q7 | **今後、どのようなコールセンターにしていきたいですか？**  **また、そのためにご自身にどのようなスキルやマインドが必要ですか？** | | | | | | |
|  | | | | | | | |

※お申込み先メールアドレス：CCAJ事務局　[office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp) 　／　申込期限　**8月17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、Q1～7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。