2022年8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

**コロナ禍の中で始まった在宅オペレーション活用の課題と対策**

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。

今回はコロナ禍で定着したオンライン・リモート形式で意見交換会（座談会）を開催します。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していただければ幸いです。

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111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 **2022年１０月１２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 **8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111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10月5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

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111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）は人材育成委員が務めます。

[テーマ] **コロナ禍の中で始まった在宅オペレーション活用の課題と対策**

新型コロナウイルス感染拡大の社会情勢の中で、働き方そのものを見直す必要に迫られ、コンタクトセンターは重要な社会インフラの一つを担うエッセンシャルワーカーとして改めて認識されました。安定したコンタクトセンター運用を維持するためには、否応なしに在宅オペレーションを活用せざるを得なくなり、2020年春頃の感染拡大以降、急速に多くのコンタクトセンターで在宅オペレーションの導入が進んでいます。

今回は、皆様のセンターでの在宅オペレーション活用の取り組み、課題や悩み、疑問点、工夫したことや、コロナ収束後の活用方法の展望等について、参加者相互に情報共有・意見交換を行いたいと思います。

（３）参加対象 **現在、自社コンタクトセンターで在宅オペレーションを活用しており、その企画、運用、課題改善等のいずれかに関わっている方**

※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１０月6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111回）（１０月12日（水））　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　あなたのセンターでは、どのような業務で在宅オペレーションを活用していますか？（複数回答可）**  **理由もあわせて、お教えください。** | | | | | | |
| 対象  チャネル | （　）①電話応対 (　)②メール応対 （　）③チャット応対 （　）④企画管理業務  （　）⑤その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） | | | | | |
| 対象業務 | （　）①インバウンド受注業務　 （　）②インバウンド問合せ業務  （　）③アウトバウンド業務（内容： 　　　　　　　　　　　　　　　 　　）  （　）④その他（　　　　　 　 　　 　　　　　　　　　） | | | | | |
| 個人情報取扱 | （　）①個人情報は必要ない業務のみ　　(　)②個人情報が必要な業務も含む | | | | | |
| 理由 |  | | | | | |
| **Q4 あなたのセンターではどのようなコミュニケーターを対象に在宅オペレーションを行っていますか？（複数回答可）　理由もあわせて、お教えください。** | | | | | | |
| 対象コミュニケーター |  | | | | | |
| （職種、雇用形態、経験年数、その他必要条件等） | | | | | |
| 理由 |  | | | | | |
| **Q5　在宅オペレーションを実施する中で、どのような課題があり、その課題改善のためにどのような対処/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。** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Q6　コロナ禍が収束した後の在宅オペレーションの活用方法は、どのようにお考えですか？** | | | | | | |
|  | | | | | | |

※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　１０月5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～Q6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。