2023年9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**「SV意見交換会＆コンタクトセンター見学会」のご案内

**シニア（高齢者）向けお客様応対**

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。

新型コロナの行動制限が解除されてから初めての開催となる今回は「シニア（高齢者）向けお客様応対」をテーマに課題や取り組み内容について、情報交換をしていただきます。さらに、**会員の「情報工房(株)様」のご厚意により、コンタクトセンター見学会も併催**いたします。

他社のコールセンターの同じ立場の方々から学ぶ貴重な機会としてご活用いただきますよう、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113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 **2023年10月13日（金）　14：00～１7：00**

14：00～15：20 情報工房様のご紹介とコンタクトセンター見学会

15：20～15：30 休憩

15：30～17：00 SV意見交換会　　※時間は変更する場合がございます

会　　場 情報工房株式会社（大阪市淀川区／最寄駅：新大阪）

※入館方法等の詳細は参加確定後におしらせします

募集人数 **7名（原則先着順）**

希望者多数の場合は1社1名とした上で、申込書の記載内容、過去の参加状況、お申込み順などを考慮し、ご参加者を決定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113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。

申込締切は**10月2日（月）**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。

【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113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] **座談会（ラウンドテーブル）**

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。

[テーマ] **シニア（高齢者）向けお客様応対の課題と、今後の取り組みについて**

みなさまのセンターにおいて、「電話」でコンタクトをとってこられるお客さまは何歳ぐらいの方が多いでしようか。商材によって異なるかと思いますが、「電話」というチャネルを使われる方は年配の方のほうが多いのではないでしょうか。

また、2025年には「人口の30％が65歳以上」の高齢者になると予測されています。このような社会情勢もふまえて、今後ますます高齢者に向けたコミュニケーションの必要性が高まるということが考えられます。（※高齢者は「65歳以上」を一般的とする）

そこで、今回は、

**・シニア（高齢者）向けのお客様応対で課題に感じていること**

**・シニア（高齢者）向けのお客様応対時に工夫されていること**

**・シニア（高齢者）向けのお客様応対の育成**

などについて意見交換や共有をし、ひとつでも多くヒントを得ていただきたいと

考えております。

（３）参加対象 **お客様応対部門のSV、品質管理担当者**

＜ご参加にあたり＞

* 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等で紹介するため、撮影させていただきます。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ので、予めご了承ください。

・ 参加が決まった方には、CCAJ事務局より10月8日(金)まで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。

**＜情報工房株式会社（**[**http://www.jhkb.com/**](http://www.jhkb.com/) **）センター見学会＞**

2001年起業のエージエンシー。一業種一社体制の「マーケティングモデルのコンタクトセンター」を展開、「スパイラル理論・ペルソナデザイン・ワン、モア、トーク・5％ルールなど」、いくつもの実証実験を踏まえ、業界に新しいチャレンジを行っている。

≪表彰等の一部≫

2009年コンタクトセンターアワード　ストラテジー部門　審査員特別賞

2010年コンタクトセンターワールドアワード　アジア大会銀賞

2014年、2015年、2016年、HDI ３年連続三ツ星獲得(アクアクララ)

2016年コンタクトセンターアワード　ヘルプデスク/アウトソーシング部門賞最優秀賞

2017年日本ダイレクトマーケテイング学会　投稿論文　コールセンターにおける「電話の通話時間の

長さと企業利益との相関」に着目した考察

2018年デジタルプラクティス　招待論文　コールセンタのパラダイムシフト─品質重視への転換─

2021年デジタルプラクティス　招待論文　顧客との関係の質を高めることがコールセンタの価値と

なる―経営貢献するコールセンタの実証実験―

2022年「先輩のメールはなぜお客さまの心をつかむのか」書籍発行**※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113回）　10月13日（金）　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 | |  | |
| ◎　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　シニア（高齢者）向けのお客様応対で課題に感じていること、困っていること** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q4 シニア（高齢者）向けのお客様応対時に工夫されていること、もしくは今後工夫したいこと** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q5　シニア（高齢者）向けのお客様応対の育成は、どのようにされていますか？** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q6　その他、意見交換会で参加企業に聞いてみたいことをお書きください。** | | | | | |
|  | | | | | |

※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2日（月）

※記入された内容は、本会の運営、連絡で利用する他、今後当協会から各種ご案内をさせていただきます。

※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（未記入）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。