2024年1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

**コールセンターにおける従業員エンゲージメントの向上**

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Zoomを使用したオンライン形式で、「エンゲージメント」をテーマに意見交換会（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115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 **2024年3月19日（火）　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 **6名（原則1社1名）**

希望者多数の場合は、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115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**3月8日（金）**とさせていただきます。

※　申込状況に応じて締切を早める場合がございます。

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115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

[テーマ] **コールセンターにおける従業員エンゲージメントの向上**

採用難・人手不足が恒常的な課題となる中、コールセンターの品質を維持、向上するためには、コミュニケーター一人ひとりがやりがいを持ち、いきいきと活躍できることが重要です。そのために「従業員エンゲージメント」を高めることが求められています。

皆さまのセンターにおいても、エンゲージメント向上を目的として、企業理念の浸透、表彰・インセンティブの導入、イベント・勉強会を通じた交流・学びの機会提供など、さまざまな施策・取り組みを行っていることと思います。

今回は、“エンゲージメント／従業員満足／モチベーション”の違いについて皆さまと学び、各センターでの施策・取り組みを共有します。参加いただくことで、ぜひ、エンゲージメント向上の考え方の幅を広げ、アイデアの引き出しを増やしてください。

[進行] **①自己紹介**（10分）

（予定） **②エンゲージメント／従業員満足／モチベーションの違い**（20分）

**③座談会**（90分）

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。※ファシリテーターは人材育成委員が務めます。

（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業務をしていれば、経験年数やセンターの業種・業態等の制限はございません）

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。

＜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、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。イヤホン/ヘッドセットの使用を推奨します。
* 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3月11日(月)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115回）（3月19日（火））　参加申込書** | | | | | | |
| 氏名 | |  | | SV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　エンゲージメント向上で課題と感じていることは何ですか？** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Q4 これまでにやったエンゲージメント向上や従業員満足度向上の成功例・失敗例を**  **それぞれお書きください。** | | | | | | |
| 成功例 |  | | | | | |
| 失敗例 |  | | | | | |
| **Q5　“やってみたい”と思うエンゲージメント向上施策を教えてください。** | | | | | | |
|  | | | | | | |

※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　3月8日（金）

※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。