2024年10月吉日

（一社）日本コンタクトセンター協会

会員各位

（一社）日本コンタクトセンター協会

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

**クレーム応対にも役立つ！**

**お客さまを笑顔に導く“ENGAGEリード”を一緒に考えよう**

人材育成委員会では、コンタクト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「**クレーム応対にも役立つ！お客さまを笑顔に導く“ENGAGEリード”を一緒に考えよう**」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、**「情報工房(株)様」のご厚意により、コンタクトセンターを見学させていただきます。**

他社のコンタクト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116回）＆コンタクトセンター見学会**

企画・実施 （一社）日本コンタクトセンター協会（ＣＣＡＪ）　人材育成委員会

日　　時 **2024年12月6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 4ページ目の「SV意見交換会（第116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**11月25日（月）**とさせていただきます。

参加条件 （一社）日本コンタクトセンター協会　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。

**「SV意見交換会（第116回）＆センター見学会」　実施詳細**

（１）SV意見交換会の目的

普段、接する機会の少ない他社のコンタクトセンターで働く“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] 「**クレーム応対にも役立つ！**

**お客さまを笑顔に導く“ENGAGEリード”を一緒に考えよう**」

敬遠されがちなクレーム応対研修。どのような研修であれば「受けてみたい…！」と思っていただけるでしょうか。

今回、私たちは【ENGAGE QUEST】という、楽しみながら学べるクレーム応対研修動画を作りました。その中で核となるのが“ENGAGEリード”です。

“ENGAGEリード”とは、お客さまのゴールと現在の話題を結び付けるために、自分は応対者として何をするのか・何を考えているのかを言葉で表現すること。

クレーム応対に役立ち、お客さまを笑顔に導く“ENGAGEリード”を、一緒に考えてみませんか。

当日は、

○【ENGAGE QUEST】を視聴

○“ENGAGEリード”カードを用いたワーク

○ご自身のイラっとしたエピソードをもとに“ENGAGEリード”を考える

など、楽しくディスカッションを通して、ご自身のセンターでも活かせるヒントを見つける機会にしたいと考えております。ぜひご参加ください！

（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11月29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。

（４）コンタクトセンター見学会

**〇情報工房株式会社　コンタクトセンター**

[**http://www.jhkb.com/**](http://www.jhkb.com/)

2001年起業のエージェンシー。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

2024年 ネスレさまとの共同の取り組み「それってほんとにカスハラですか？楽しい！？ゲーミフィケーション風クレーム研修で真のES課題を解決」で、ネスレさまがコンタクトセンターアワード2024**「**ピープル部門最優秀賞」を受賞

【本件に関するお問い合わせ先】

（一社）日本コンタクトセンター協会　事務局

TEL ： 03-5289-8891

Eメール ：　[office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)

**※参加を希望される方ご自身が必ずご記入ください。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **「SV意見交換会（第116回）＆センター見学会」　12月6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/コンタクトセンターの概要（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　最近、お店や企業の応対に対してイラっとしたエピソードを教えてください。**  **※よろしければ、少し詳しめに教えてください。** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q4 その体験をしたときは、どのような気持ちになりましたか。** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Q5　そのお店や企業に対して、どう言ってほしかったですか。** | | | | | |
|  | | | | | |
| **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　11月25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。