2025年3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

**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

**私がコンタクトセンターでSVを続けている理由**

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「**私がコンタクトセンターでSVを続けている理由**」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、**「キューアンドエー(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117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 **2025年3月24日（月）　15：00～１7：00**

 15：00～15：40 キューアンドエー様のご紹介とコンタクトセンター見学会

15：40～17：00 SV意見交換会

※時間は変更する場合がございます

※適宜休憩を入れます

会　　場 キューアンドエー株式会社（大阪市中央区／最寄駅：本町）

 ※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117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 ）までメールでお申込みください。

 申込締切は**3月17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117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] **私がコンタクトセンターでSVを続けている理由**

コンタクトセンターにおける、SVという役職は、

・スタッフの管理
パフォーマンスや応対品質の分析と指導、モチベーション管理、離職抑止など

・SLA、KPIの達成

　　　・センター内における問題提起と課題設定、PDCAサイクルの実行

など、コールセンターの運営には無くてはならない役割を担っています。

多くの高度な業務を担う中で、時には弱音を言いたくなったり、愚痴っぽくなったりすることもあるでしょう。それでも私たちは笑顔で前を向いて進んでいきます。

座談会では、SVの皆様が思う理想と現実、現場でのお困りごとや工夫や共有することで、明日からの活力や、活動内容に役立つ機会となれば幸いです。

We are Supervisor、We run my company！

（３）参加対象 **お客様応対部門のスーパーバイザー（SV）**

 ※ 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

 役職名・呼称は各社・センターにより異なりますが、上記[テーマ]に記載した役割を担当されている方が対象です。

 ＜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3月19日(水)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

　**〇キューアンドエー株式会社　大阪オペレーションセンター**

[**https://www.qac.jp**](https://www.qac.jp)

キューアンドエー株式会社は「DX関連」「コンタクトセンター」「フィールド（訪問）サポート」の３つのサービス事業を核として、ICT機器関連のテクニカルサポートを全国に展開しています。　　　ICTサポートサービスのリーディングカンパニーです。

経営理念は「現場に寄り添うハピネス経営」で、お客さまの事前期待を超えるサービスと「おもてなし」の心を届けることで、ともに感動を分かち合い豊かな社会を創る企業を目指しています。

また、キューアンドエーグループは毎年「オペレーターコンテスト」を主催しています。オペレータコンテストは、働くスタッフの「現場力」をアピールする場として、また、サービス品質を高め合うことでキューアンドエーグループの持続的成長を促進させることを目的としています。
[**https://opecon.qac.jp**](https://opecon.qac.jp)

【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

**※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117回）＆センター見学会」　3月24日（月）　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を教えてください** |
|  |
| **Q3　あなたが自社で働くことを決めた理由を教えてください** |
|  |
| **Q4 あなたが職場で心掛けている（意識している）ことを教えてください** |
|  |
| **Q5　あなた自身のモチベーションの管理方法を教えてください** |
|  |
| **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 ／　申込期限　3月17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。