|  |
| --- |
| **【CCAJ会員限定】　SV交流会** |

「SV座談会＆コンタクトセンター見学会」のご案内

**チームのコミュニケーション、こんな工夫をしています！～「笑顔」溢れるセンター～**

（一社）日本コンタクトセンター協会　人材育成委員会が企画する「SV交流会」は、コンタクトセンターで活躍するスーパーバイザー（SV）の皆さまを応援する様々な取り組みを行っています。

今回は会員の「アイテック阪急阪神（株）様」にご厚意により、コミュニケーションをテーマにした座談会（意見交換）に加え、コンタクトセンターも見学できるお得な内容です。

他社のSVの方々と交流とセンター見学を通じて学べる貴重な機会です。SVの皆さまのさらなる成長のためにぜひご参加ください。

≪開催概要≫

日　　時 **2025年9月11日（木）　15：00～17：00**

 ※2時間の中で、センター見学と座談会を行います。
※当日の進行状況により若干延長する場合がございますので予めご了承ください。

会　　場 **アイテック阪急阪神株式会社**（大阪市福島区／最寄駅：JR環状線 福島駅）

 ※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／参加費は無料

申込方法 次のいずれかの方法で、**9月3日（水）**までにお申し込みください。

1. Webフォームからのお申込み（次のURLよりお願いします）
URL　：　<https://ccaj.tayori.com/f/round-table-20250911/>
2. Eメールによるお申込み
3ページ目の「SV座談会＆コンタクトセンター見学会 参加申込書」にご記入の上、CCAJ事務局までEメールにてお申し込みください。
宛先　:　CCAJ事務局　アドレス office@ccaj.or.jp

備　　考 以下の内容にご留意ください。

* 申込状況や当協会の都合により、中止・延期とする場合がございます。
* 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いたします。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きます。
* 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、撮影いたします。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9月5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。

（お問い合わせ） 一般社団法人日本コンタクトセンター協会（CCAJ）事務局

 E-mail: office@ccaj.or.jp TEL：03-5289-8891

**「SV座談会＆コンタクトセンター見学会」　実施詳細**

１．SV座談会

（１）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“スーパーバイザー（ＳＶ）”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）内容

[形式] 設定したテーマについて、ファシリテーター（進行役）のもと自由な雰囲気の中、対話形式で意見や情報を交換します。

[テーマ] **チームのコミュニケーション、こんな工夫をしています！**

 **～「笑顔」溢れるセンター～**

 SVの役割は、複数名のコミュニケーターをチームとしてまとめ、成果を上げることにあります。それには自身で知識・スキルを習得するのみならず、適切なタイミングでフォローや指導をしたり、時にはメンバーを励ましたり、日ごろから何気ない声がけをするなど、コミュニケーター一人ひとりに目を配ることも求められます。そのため、コミュニケーションを課題に挙げるＳＶが多くいらっしゃいます。

 “チームのコミュニケーション”をテーマに、それぞれの取り組みや工夫を情報交換することで、「笑顔」で溢れるセンターのヒントを持ち帰っていただきたいと思います。

[参加対象] **お客様応対部門のスーパーバイザー（SV）**

 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。

* + 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・呼称が異なる場合は、上記を参考にしてください

２．コンタクトセンター見学会

　**アイテック阪急阪神株式会社　「i-TEC Prime Center Osaka」**

アイテック阪急阪神株式会社は、阪急阪神東宝グループに属する企業であり、交通やビル、医療・ヘルスケア、インターネット、企業DXなど、幅広い分野で多様なソリューションをご提供しています。

コンタクトセンター運営においては、20年以上にわたる実績があり、現在、グループ内外20社以上の企業様の業務を受託しております。

コンタクトセンターは、大阪「i-TEC Prime Center Osaka」と福岡「福岡i-BPOセンター 」の2拠点ございます。

今回は、2022年5月12日開設した、「i-TEC Prime Center Osaka」を見学していただきます。

メンバー全員が、イキイキと働けるセンターであり、快適でモチベーションが向上するセンターであると同時に、クライアントとエンドユーザーにも安全・安心・高品質をお届けできるセンターになれるように、日々取り組みを続けています。

≪申込方法≫

次のいずれかの方法で、9月3日（水）までにお申し込みください。

1. **Webフォームからのお申込み（次のURLよりお願いします）**URL　：　<https://ccaj.tayori.com/f/round-table-20250911/>
2. **Eメールによるお申込み**

以下の「参加申込書」にご記入の上、CCAJ事務局までEメールにてお申し込みください。

**※参加を希望される方ご自身が必ずご記入ください。**

|  |
| --- |
| **「SV座談会＆コンタクトセンター見学会」（2025年9月11日開催） 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）について教えてください**※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　チーム内（SV・リーダー・コミュニケーター）の円滑なコミュニケーションを図るために、現在どのような取り組みをされていますか。または、どのような取り組みを検討されていますか。** |
|  |
| **Q4　もし、あなたがコミュニケーターだとしたらSVにどんなことをしてもらえたらHAPPYですか。** |
|  |

* + お申込み先メールアドレス：CCAJ事務局　office@ccaj.or.jp ／　申込期限　9月3日（水）
	+ 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～Q4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。