

2022年

# オンライン新人マネージャー勉強会

## 実施概要・募集要項

2013年度にスタートした「新人マネージャー勉強会」は、「同じメンバーで複数回にわたる相互研鑽の場」として好評を博し、昨年までの9年間で103名の方々が一緒に学び、交流されました。

コロナ禍によりチャレンジしたオンライン形式は、各社におけるミーティングでの活用も相まって、本勉強会でも支障なく実施でき、加えて、日頃ご多忙なマネージャー職にとって効率的に参加でき、非常に相性の良いことを実感しました。さらに、参加者同士の交流においても工夫し、学びの充実に努めています。

そこで、今年の新人マネージャー勉強会も、

オンラインによる他社との情報交換といった新たなビジネス様式を体験しながら、「ニューノーマル・ウィズコロナにおけるコールセンターのマネジメント」を一緒に学んでいきます。

他社の新人マネージャーとともに学び、成長したい方のご参加をお待ちしております。

※これまで本勉強会に参加したことのない会員の皆様、大歓迎です！

# ■目次

---

1. 新人マネージャー勉強会の目的
2. 新人マネージャー勉強会4つの特徴
3. 新人マネージャー勉強会のゴール
4. 2022年 新人マネージャー勉強会の内容
5. 2022年 新人マネージャー勉強会の日程
6. 2022年 新人マネージャー勉強会の募集要項
7. お申し込み・参加にあたっての注意事項
8. 【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績
9. お問い合わせ

# 1.新人マネージャー勉強会の目的

コールセンターにおいて経験の浅いマネージャーが、他のセンターのマネージャーとともに学び、交流することで、本人の成長につながり、更には自社センターにプラスの効果を波及していただくことを目指しています。

効果・期待

- コールセンターのマネージャーに求められる人材育成のポイントを押さえる。
- 自ら積極的に他社の方と交流を図ることで、自身の視野を広げ、成長の糧とする。
- 新人マネージャー同士がセンター運営や人材育成での悩み・課題を共有し、他のセンターでの考え方・取り組みを学ぶことで、業務改善のヒントを得る。
- 社内以外に頼る(相談できる)相手を持てるきっかけになる。

## 2.新人マネージャー勉強会 4つの特長

### ①取組・解決事例の共有

勉強会のテーマは「人材の育成」「センターミッション・KPI」などです。センターマネージャーとしての共通課題・悩みを取り上げ、他社の考え方や取り組み、解決策を学び、持ち帰ることができます。

### ②視野を広げる

普段、交流できない他社の同じ立場の方々がどのように考え、行動しているかを知り、自己を振り返ることで、自身の考え方・癖・レベルを把握できます。また、経験豊富な人材育成委員のアドバイス・質問・指摘から気づきも得られます。

### ③1ステージアップ(成長)

自身の発表内容や資料の準備、グループディスカッションで意見を述べることは、「会社を代表している」ことを意識するため、勉強会終了時には、ビジネスパーソンとして更なる成長を期待できます。

### ④ニューノーマルに対応したビジネスの様式を体験

オンライン／リモートで説明やプレゼンをしたり、相手に質問をしたりなど、これからのビジネス／仕事のやり方を体験しながら、コールセンターのマネジメントについて学べます。

### 3. 新人マネージャー勉強会のゴール

この勉強会を通じて、  
コールセンターの**マネージャーとしてのあり方**を  
見出すとともに、  
部下・同僚・上長からの期待や  
**自身の価値を再確認する(自覚する)機会**  
としていただく。  
さらに  
ニューノーマル・ウィズコロナにおける  
コールセンターの**マネジメントを考える**きっかけ  
としていただく。

# 4. 2022年 新人マネージャー勉強会の内容

## ①取組事例の発表

コールセンターのマネージャーに求められる役割や課題にフォーカスしたテーマを設定。テーマに対する自センターおよび自身の考え・取り組みを発表し、質疑応答をする。

<取り上げるテーマ>

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| ①コミュニケーターの採用・育成・定着 | ②スーパーバイザーの登用・育成 |
| ③センターミッションとKPI     | ④後任マネージャーの育成    |
| ⑤CS向上              | ⑥クレーム対応         |
| ⑦対応品質管理            | ⑧在宅オペレーション      |
| ⑨IT活用              |                 |

参加者は、上記テーマから選び、**必ず1回は発表**していただきます。発表時間は**ひとり15分程度**です。

※発表では、コロナ前後の取り組みの変化や困ったこと、課題なども取り入れてください。

## ②個人ワーク&グループディスカッション

<個人ワーク>

他の参加者の発表を受けて、自社の課題は何か？自社・自身との共通点、取り入れてみたいことなど各自で整理していただきます。

<グループディスカッション>

個人ワークの内容をグループで共有し、課題に対する解決策などを意見交換します。

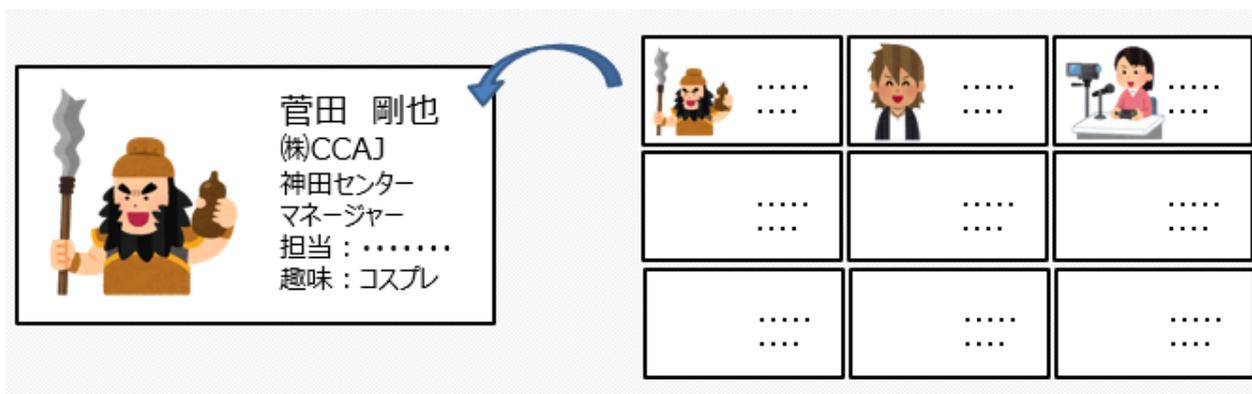
自社の悩みや問題点について、他の参加者の取り組みの共有や助言、情報交換も行いますので、積極的にご参加ください。

# 4. 2022年 新人マネージャー勉強会の内容

## ③交流促進の取り組み

### ☆自己紹介カード(顔写真入り参加者一覧表)

離れていても、発表者、グループメンバーの距離を近づけるアイテムです



### ☆雑談タイム ※参加は任意です

#### ◎グループディスカッションのウォーミングアップ！

開始時刻の15分前から、入室した参加者を予め決めたグループに振り分け、グループ内で交流していただきます。勉強会のグループディスカッションを良い雰囲気です。

#### ◎終了後のクールダウン！

終了後の15分間、希望者に残っていただき、そのメンバー内で交流していただきます。「もっと話したい、聞きたい、教えて欲しい」を叶えます。そして、勉強会の疲れを互いに労ってください。

## 5. 2022年 新人マネージャー勉強会の日程

※全4回、オンラインで実施いたします

No	開催日時	内容・テーマ
1	7月6日(水) 15:00~17:30	・ガイダンス(勉強会の進め方・発表担当決定など) ・人材育成委員会の活動紹介 ・自己紹介
2	8月23日(火) 14:00~17:00	・発表&ディスカッション
3	10月4日(火) 14:00~17:00	・発表&ディスカッション
4	11月17日(木) 14:00~17:00	・発表&ディスカッション

- 2~4回の「発表&ディスカッション」は、参加者の要望に基づきテーマを設定します。
- 新型コロナの収束状況やご参加者のご希望に応じて、集合型の回を追加開催する場合がございます。追加で開催した場合のご参加は任意です。

# 6. 2022年 新人マネージャー勉強会の募集要項

## <日本コールセンター協会(CCAJ)会員限定です>

### ◆ 対象

コールセンターマネージャーの経験が2年未満の方、または、これからその役割になる方  
マネージャーとは…

コールセンター運営全般の管理者。スーパーバイザーを含めたオペレーションにかかわるスタッフをまとめ、センター全体のマネジメントの他、品質・生産性・利益確保を含めた数値マネジメントを行う方。

※センター長・部長など呼称が異なる場合は、上記を参考にしてください。

### ◆ 条件

① テーマについて、自センターまたは自身の取り組みを発表できる方

※発表は守秘義務の範囲内で結構です。

② 全4回に参加できる方

### ◆ 定員:12名(1社1名)

※申込多数の場合、申込内容や昨年および過去の参加状況をもとに選考させていただきます。

### ◆ 参加費 : 5,500円(消費税込み) ※全4回・1名分の料金です。

### ◆ 参加申込

別添または下記URLの「2022年 新人マネージャー勉強会」参加申込書をご覧ください。

[https://ccaj.or.jp/manager\\_study\\_2022.docx](https://ccaj.or.jp/manager_study_2022.docx)

### ◆ 締切 : **6月24日(金)17:00 必着** ※参加の可否は、6月29日(水)までにご連絡します。

# 7. お申し込み・参加にあたっての注意事項

## <使用ツールについて>

- 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。
- 「Zoom」は、アプリ・ブラウザのどちらを使用しても結構ですが、機能やディスカッションのしやすさ等から「アプリ」を推奨します。
- 参加確定から初回(7月6日)までの間に、希望者には接続テストを行います。

## <参加時の環境について>

- 各自の発表やグループディスカッションの共有において、「画面共有」をしていただきますので、必ずPC(パソコン)でご参加ください。スマホの利用はご遠慮ください。
- 安定した通信・ネット環境でご参加ください。(回線は有線推奨)
- 周囲を気にせず発言しやすい場所、騒音のない場所など、参加される環境に十分ご配慮ください。

## <ご注意>

- 他社の方も参加し、ディスカッションを行いますので、複数名で参加したり、勉強会の参加者ではない方の映り込みがないようご注意ください。
- 参加時の録音、録画、スクリーンショットは固くお断りいたします。

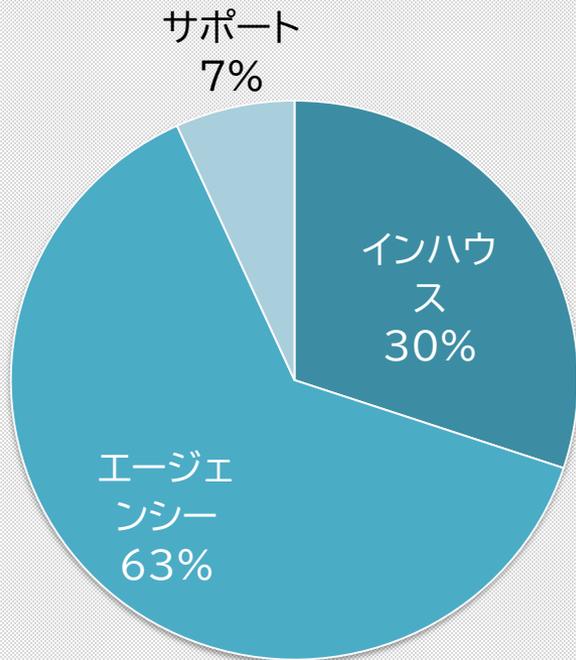
※ ご不明な点などは、P14に記載のCCAJ事務局までお問い合わせください。

# 8.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績①

## 参加者属性

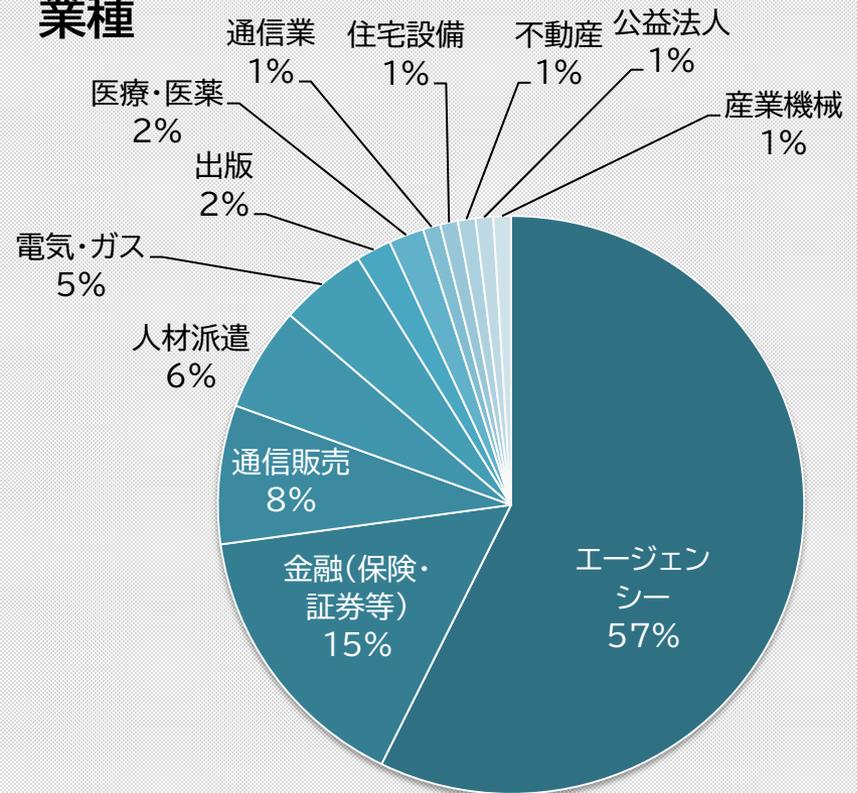
9年間の累計

### 会員種別



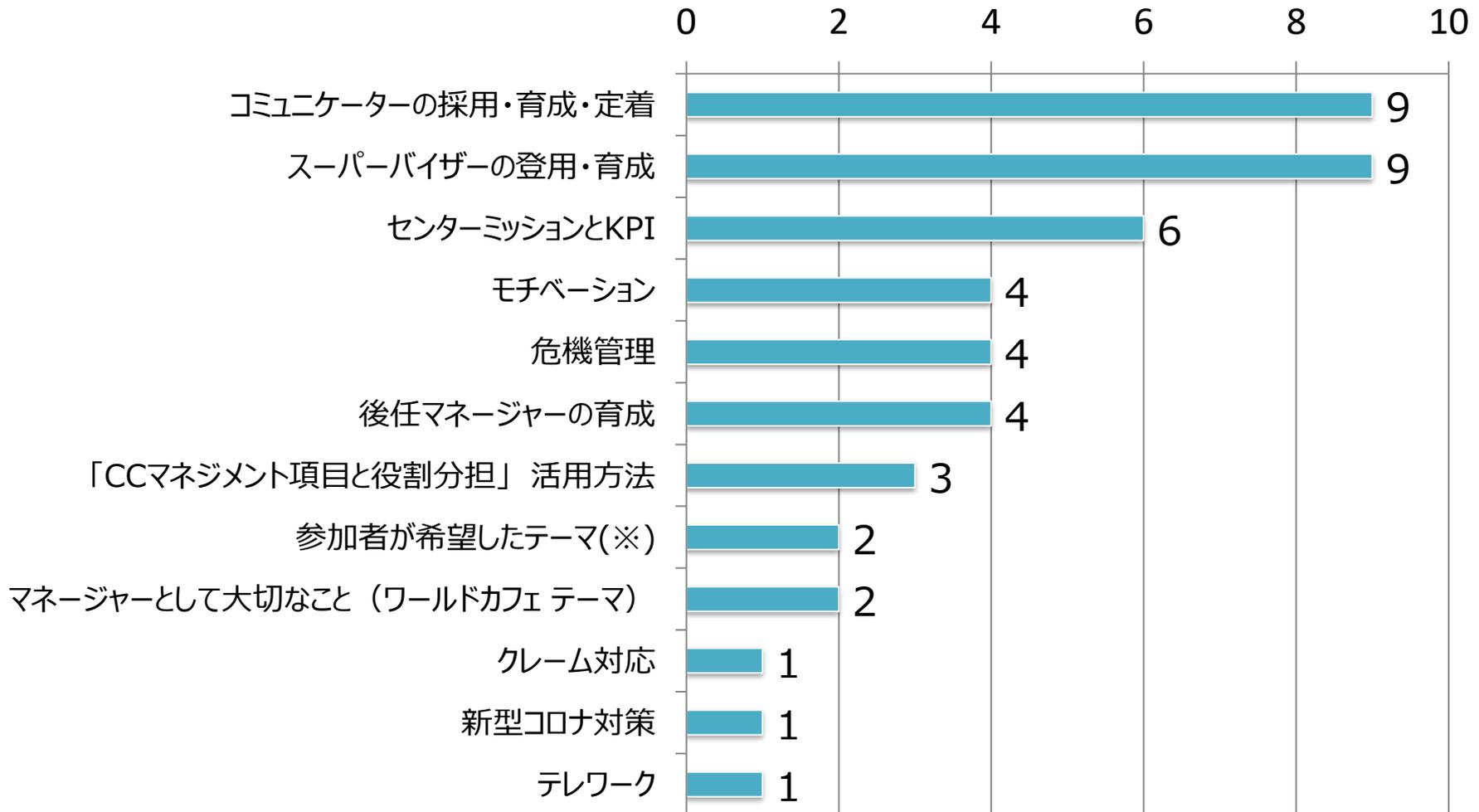
N=103

### 業種



N=103

## 8.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績②



※ 安定的な要員確保、生産性と品質の両立、応対品質の向上、マネージャーとしての課題など

## 8.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績③

### 参加者の感想(2021年)

こんなに勉強になることは過去ありませんでした。私は社内の部署間の交流がない状況であり、先輩マネージャーもおらず、社外へプレゼンする機会もなく自分自身が正しいのかどうなのか、手探りの毎日を過ごしていましたが、他社のマネージャーの皆さんのおかげで、勉強になったと共に、自信も持てました。ファシリテーターの皆さんの進行のうまさや、人当たりの良さもとても参考になりました。日々の業務に追われ忘れがちだった事もたくさん思い出させて頂きました。【エージェンシー会員】

zoomを使ったオンライン研修の差配については非常に参考になる部分が多く、自社に持ち帰って活用したいです。【インハウス会員】

それぞれのコールセンターの取り組みには過去から培っている何かしらのヒントがあり、新たな気付きも多くありました。同じ内容でも、視点が変わる事でまた別の考えがあるのだと感じ私自身もとても勉強になりました。同じ共通の悩みを抱えていたりして他社の取り組みや対策がとても参考になりました。今後自社でも活用できる事があると感じました。【エージェンシー会員】

## 8.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績③

### 参加者の感想(2021年)

同じ役職の他社の人の意見を聞ける機会が今までなかったので、とても新鮮でした。また、発表の内容が具体的で、自社でも取り入れていきたい内容ばかりでした。【エージェンシー会員】

他社で行っている施策など、普段は発想しないような事が伺えるので、ブレストにもなり、とても有意義な時間を過ごす事ができました。管理者として広い視野で物事を見定める力を育むには、社内だけでは限界があると思うので、このような機会は多くの社員に経験してもらいたいと思いました。また、情報の収穫だけではなく、新人マネージャーとしての純粋な悩みや不安を共有することができ、メンタル面でも、とても救われました。そして、今後も頑張ろうと思えた時間でした。【エージェンシー会員】

勉強会開始前の事前コミュニケーション(雑談タイム)により研修に入りやすくなっており、非常に良かったと思います。【インハウス会員】

# 9.お問い合わせ

---

「2022年 新人マネージャー勉強会」に関するご質問、ご不明な点などございましたら、下記までご連絡ください。

## 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)事務局

電話 : 03-5289-8891

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

所在地 : 〒101-0042  
東京都千代田区神田東松下町35  
アキヤマビルディング2(4階)