

2023年

# 新人マネージャー勉強会

## 実施概要・募集要項

「新人マネージャー勉強会」は2013年度にスタートし、昨年節目の10年を迎えました。10年間で71社115名と大変多くの会員の皆さまにご参加いただき、新人マネージャーの学び・成長の場として定着していることを実感しております。

新型コロナの行動制限が解除された2023年は、この3年で培ったオンライン形式を活かしつつ、本勉強会の目的である「他社の同じ立場の方々との交流」を一層充実させるために、初回は集合形式で実施することといたしました。

リアルとオンラインを取り入れた学びと交流、そして成長の機会として、「新人マネージャー勉強会」へのご参加をお待ちしております。

# ■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つの特長
3. 新人マネージャー勉強会のゴール
4. 2023年 新人マネージャー勉強会の内容
5. 新人マネージャー勉強会の基本的な流れ
6. 新人マネージャー勉強会 交流促進の取り組み
7. 2023年 新人マネージャー勉強会の日程
8. 2023年 新人マネージャー勉強会の募集要項
9. お申し込み・参加にあたっての注意事項
10. 【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績
11. 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。

### (3) 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

他社の同じ立場の方々との交流により  
自身の視野を広げ、強み・弱みを把握することで  
**自身の個性や価値を再発見する機会**

とする

# 4. 2023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 IT・ツール活用          | ④ 在宅オペレーション      |
| ⑤ センターミッションとKPI     | ⑥ CS向上           |
| ⑦ クレーム対応            | ⑧ 対応品質管理         |
| ⑨ その他(参加者が希望するテーマ)  |                  |

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。

## (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。

# 5. 新人マネージャー勉強会の基本的な流れ

## 1 取り組み・事例の発表

設定したテーマについて、自社の課題、自社および自身が行っている取り組みやその効果などを発表いただきます。  
発表後は、他の参加者からの質問にお答えいただきます。



## 2 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、取り入れてみたい取り組みなど各自で整理していただきます。



## 3 グループディスカッション

個人ワークで整理した内容をグループで共有します。  
課題に対して、どのようなことをすれば解決できそうかなど、意見交換します。



## 4 全体共有

グループディスカッションの内容を、グループごとに発表し、全員に共有します。



※内容や進行状況により変わる場合がございます。

# 6. 新人マネージャー勉強会 交流促進の取り組み

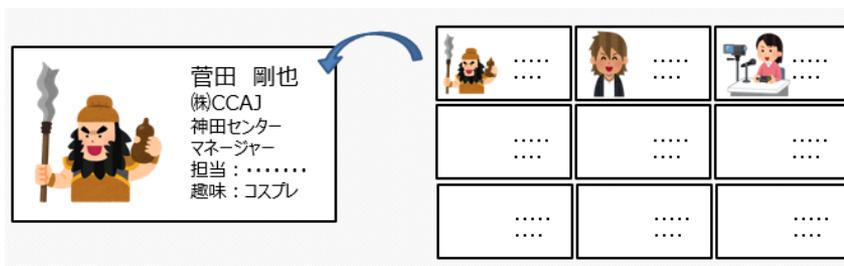
## (1)リアル懇親会(飲食あり)

この3年、オンラインのみの勉強会を実施してきましたが、対面での交流を望む声を多くいただきました。コロナの行動制限が解除されたことを受け、今年は初回を集合形式にし、懇親会も実施します。全4回、一緒に学ぶメンバーと交流を深めてください。



## (3)自己紹介カード(顔写真入り参加者一覧表)

離れていても、参加メンバーの距離を近づけるアイテム！



## (4)質問・相談コーナー ※参加は任意です

人材育成委員からアドバイスをもらえる絶好の機会！

勉強会終了後に、人材育成委員が残っていますので、日頃のセンター運営の課題や悩みについて質問できます。

## (2)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、予め決めたグループに振り分け、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。

## (5)グループチャット

気軽にテキストでコミュニケーション！

「こんな参考情報ありました」とお知らせしたり、「〇〇で困っているけど皆さんどうしてますか？」と相談したりなど、勉強会以外でも参加者や人材育成委員のメンバーとテキストで気軽にコミュニケーションが図れます。

# 7. 2023年 新人マネージャー勉強会の日程

No	開催日時	会場/形式	内容・テーマ
1	7月21日(金) 15:00~18:30	アーバンネット神田 カンファレンス (東京都千代田区)	・ガイダンス(勉強会の進め方・発表担当決定等) ・人材育成委員会の活動紹介 ・自己紹介 ・懇親会(17:00~18:30)
2	8月24日(木) 14:00~17:00	オンライン (Zoom)	・発表&ディスカッション テーマ「人材育成」
3	10月4日(水) 14:00~17:00	オンライン (Zoom)	・発表&ディスカッション テーマ「IT・ツール活用/在宅オペレーション」
4	11月29日(水) 14:00~17:00	オンライン (Zoom)	・発表&ディスカッション テーマ「ミッション・ポリシーに応じたマネジメント」

- 「発表&ディスカッション」のテーマは参加者の要望により変わる場合がございます。
- 第1回は懇親会がセットになっています。

## <会場>

- アーバンネット神田カンファレンス (東京都千代田区内神田三丁目6番2号)  
(アクセス) <https://kanda-c.jp/access.html>

# 8. 2023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 : **13,200円(消費税込み)** ※全4回・懇親会参加費も含まれた1名様のご金額です。

### ◆ 参加申込

別添または下記URLの「2023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/event/doc/manager\\_study\\_2023.docx](https://ccaj.or.jp/event/doc/manager_study_2023.docx)

◆ 締切 : **6月30日(金)17:00 必着** ※参加の可否は、7月5日(水)までにご連絡します。

## 9. お申し込み・参加にあたっての注意事項

### <オンラインの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。
- 初回(7月21日から第2回(8月24日)までの間に、希望者に接続テストを行います。

### <オンライン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。
- 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。

### <その他>

- 勉強会の実施模様を、協会報「CCAJ News」、Webサイト、協会Facebook等で紹介させていただきます。そのため、録画・録音・撮影致しますので、予めご了承ください。

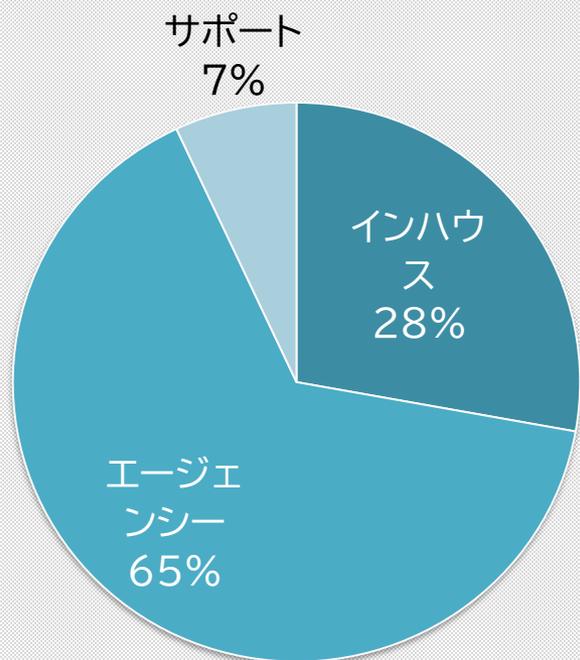
※ ご不明な点などは、P14に記載のCCAJ事務局までお問い合わせください。

# 10.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績①

## 参加者属性

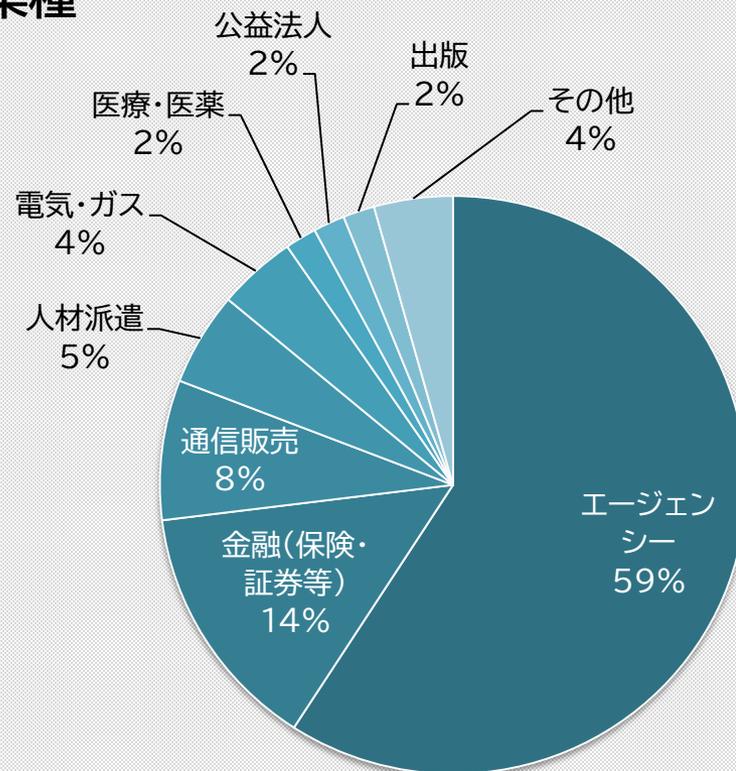
10年間の累計

### 会員種別



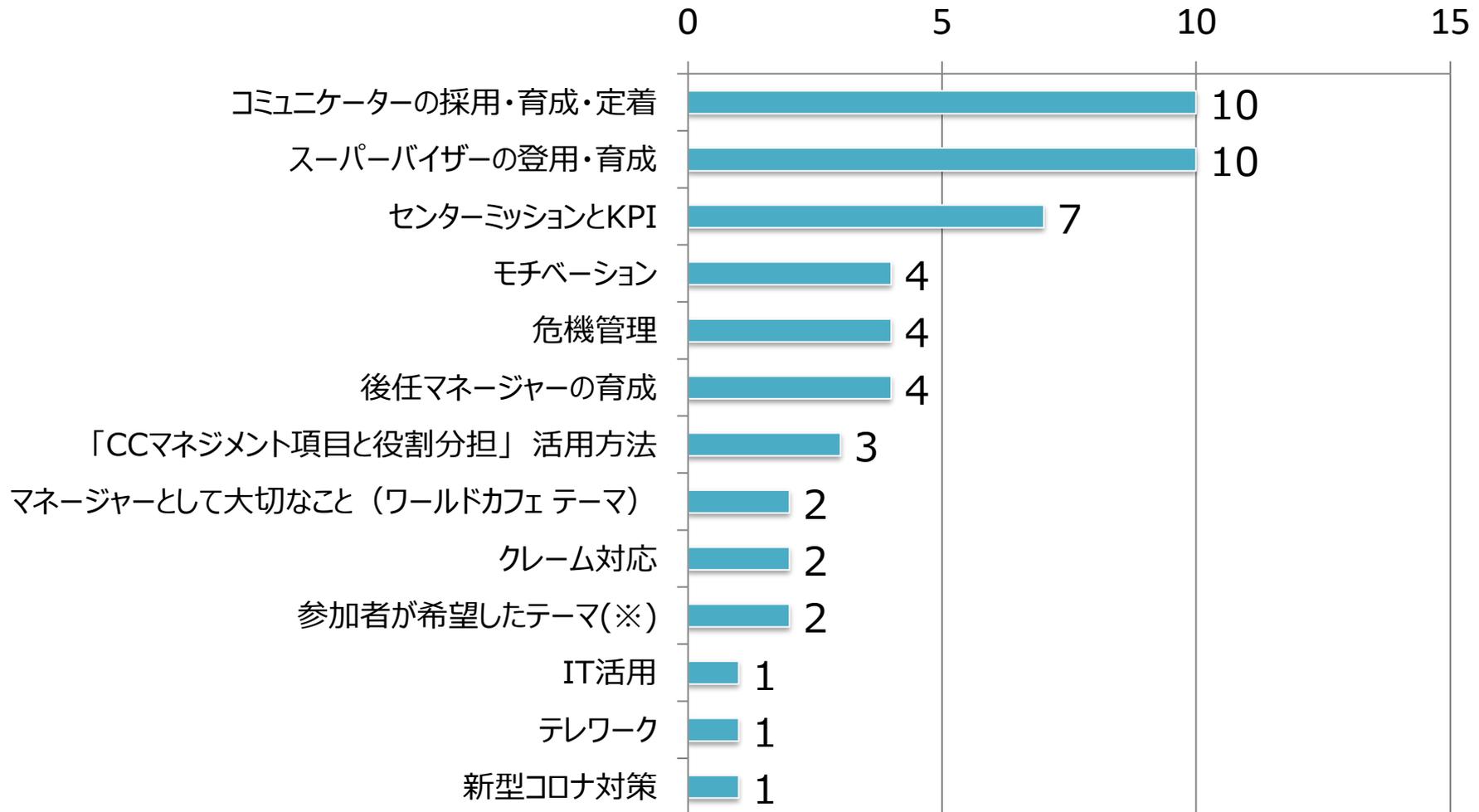
N=115

### 業種



N=115

# 10.【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

# 10.【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(2022年)

センター規模や業務内容が違っているからこそ、自社内にはない施策や考え方は今後の自社の業務拡大やBPOセンター立ち上げの際に参考にできることがあると感じました。



多くの方々のスキルが高く、このような方々がセンター運営を進めていかれていることを実感できた。また、センター運営が多様化する中で、新たな取り組みに向けたヒントも得られた。

プレゼンや他社のマネージャーとのディスカッションは初めての試みで緊張したが、いい経験と勉強になりました。他社の実際に実施している運用など試してみたいこともあり、成長機会をいただけたと感じています。



# 11.お問い合わせ

---

「2023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)