



CCA-J
Contact Center
Association of Japan

一般社団法人日本コンタクトセンター協会
人材育成委員会

2025年 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12年間で75社137名の皆さまにご参加いただきました。

コンタクトセンターのマネージャーとしてステップアップしたい方やマネージャー候補者の学びと交流の場として、成長の手助けとなっていることを実感しております。

オンライン形式で効率的に他社の取り組みからヒントや気づきを得られる一方で、全4回をともにする仲間としての意識が芽生え、より親密なコミュニケーションを求め、参加者自らが充実した学びと交流の場にしたいという姿勢も回を重ねるごとにみられています。

そこで、2025年は初回と最終回を集合形式とすることで、ご参加者や企業の期待と成長に寄与できるよう努めてまいります。

■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3つの特長
3. 新人マネージャー勉強会のゴール
4. 2025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. 2025年 新人マネージャー勉強会の日程
8. 2025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

コンタクト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

- コンタクト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 3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) ワンステージアップ(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。

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、

コンタクトセンターの**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. 2025年 新人マネージャー勉強会の内容

(1) 取組事例の発表

コンタクト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

③センターミッションとKPI

⑤CS向上

⑦応対品質管理

⑨AI・IT・ツール活用

②スーパーバイザーの登用・育成

④後任マネージャーの育成

⑥クレーム対応・カスハラ対応

⑧在宅オペレーション

⑩VOC・データ活用

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。

(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>

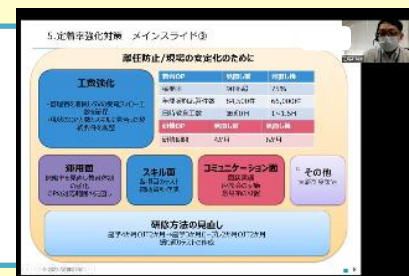
個人ワークの内容をグループで共有し、課題に対する解決策などを意見交換します。

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。



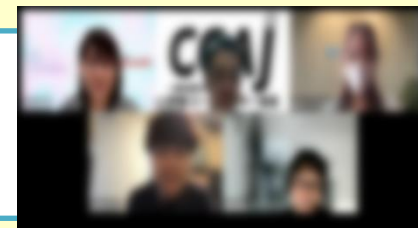
2 個人ワーク

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。



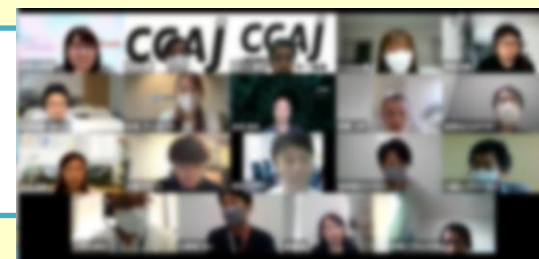
3 グループディスカッション

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&サポート

(1) 集合形式&懇親会(飲食あり)

初回のガイダンスと最終回の勉強会は集合(会場)形式で行い、終了後に飲食ありの懇親会も行います。メンバー一人ひとりと交流ができるよう、ちょっとした企画も用意しています。全4回、一緒に学ぶメンバーと交流を図ってください。

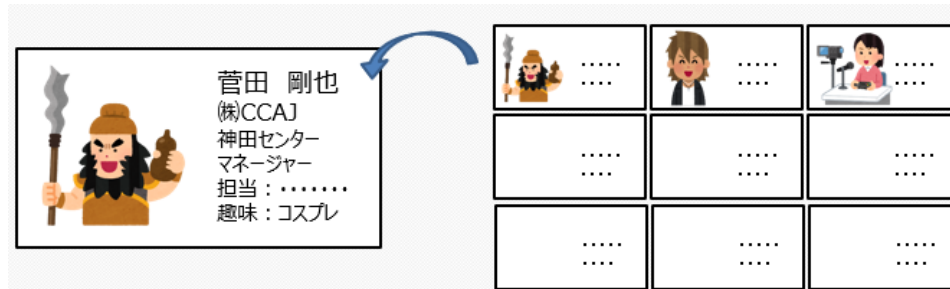


(2) 雑談タイム ※参加は任意ですが、おすすめです グループディスカッションのウォーミングアップ!

開始時刻の15分前から、予め決めたグループに振り分け、自由に会話ができます。勉強会のグループディスカッションを良い雰囲気です。

(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。

(5) オンライン形式のサポート ※参加希望制です Zoom使用経験がない方でも安心して臨めます

第2回のオンライン形式実施前に、Zoomの使用方法や画面共有(プレゼンの仕方)等を説明し、操作を体験できます。

7. 2025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4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27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「人材育成」
3	10月8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「AI・IT・ツール活用/在宅オペレーション」
4	11月28日(金) 14:00～18:30	アーバンネット神田 カンファレンス (東京都千代田区)	・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」 ・懇親会(17:00～18:30)

- 「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・4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. 2025年 新人マネージャー勉強会の募集要項

日本コンタクトセンター協会(CCAJ)会員限定です

「参加したい/させたい」と迷われている方は、CCAJ事務局までお気軽にご相談ください

◆ 対象

コンタクトセンターマネージャーの経験が3年程度までの方、または、これからその役割になる方

マネージャーとは...

コンタクト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(原則1社1名)

※申込多数の場合、申込が早い方を原則優先します。

◆ 参加費 : 23,100円(消費税込み) ※全4回・懇親会(第1回・4回)参加費も含まれた1名様金額です。

◆ 参加申込

別添または下記URLの「2025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_2025.docx

◆ 締切 : 6月26日(木)まで延長 ※参加の可否は、先着順となります。

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。
- 第1回目(7月4日)以降、第2回(8月27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。

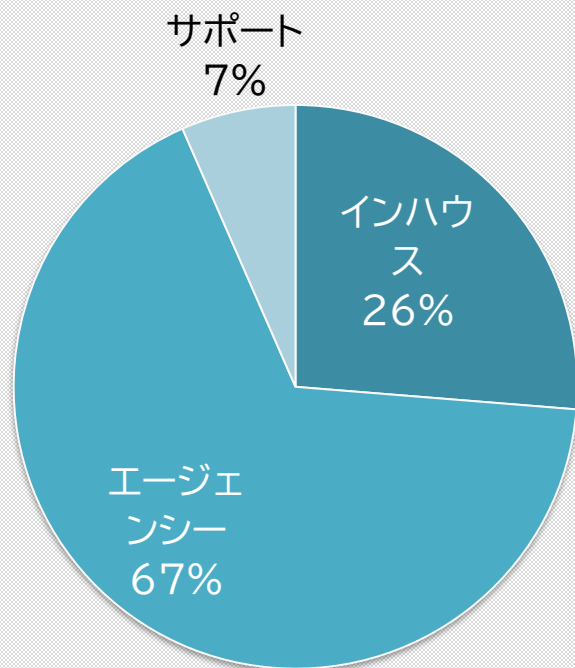
※ ご不明な点などは、P15に記載のCCAJ事務局までお問い合わせください。

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

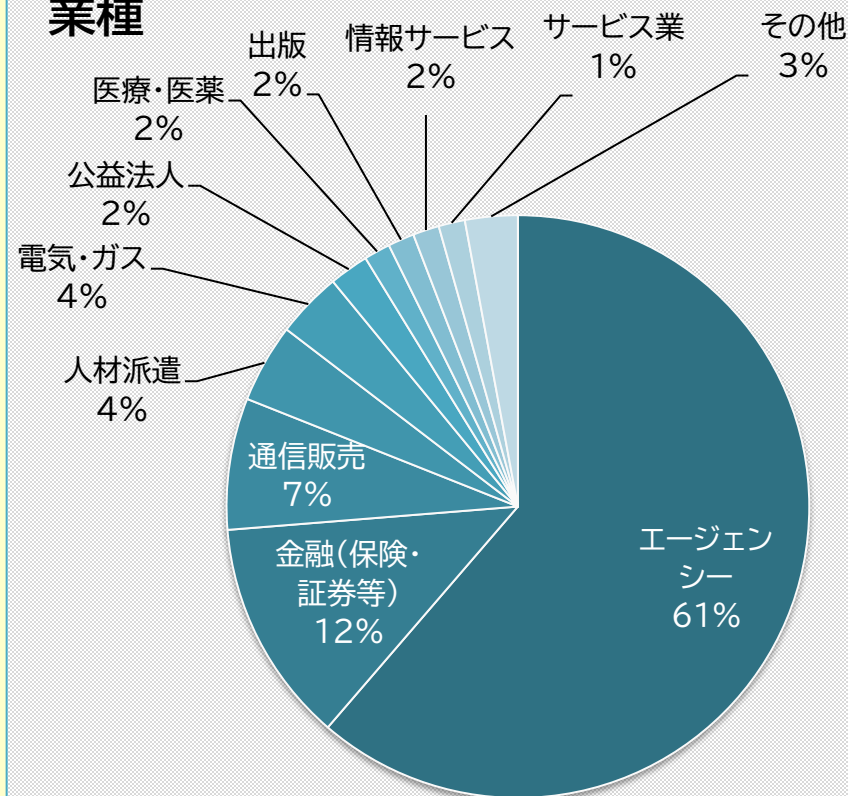
2013年度～2024年度 累計

会員種別



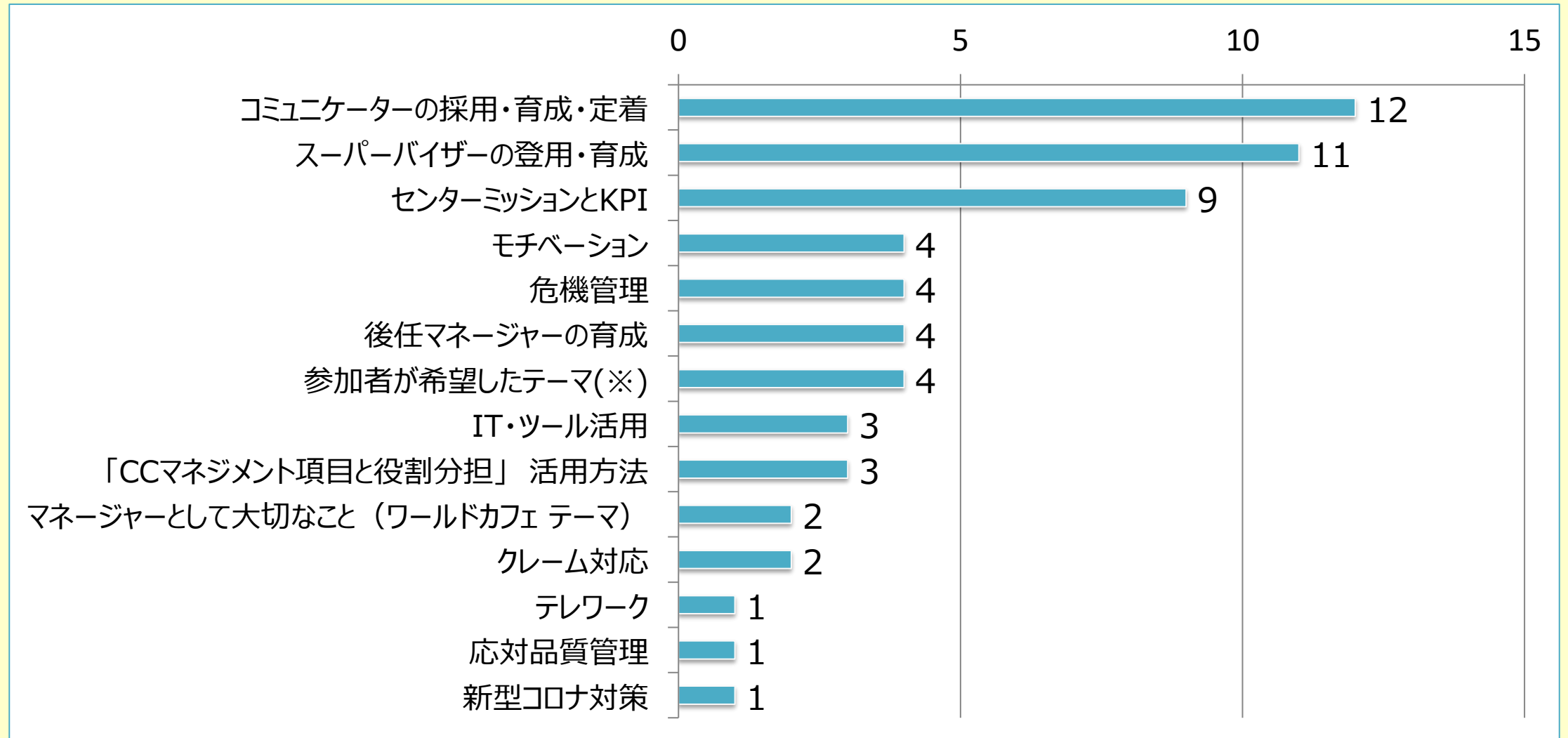
N=137

業種



N=137

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、BPOなど

10.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績③

これまでのご参加された企業の皆さま(参加当時の社名・順不同)

金融(保険・証券等)	電気・ガス	コンタクトセンター・エージェンシー／BPO	
日本生命保険 ソニー生命保険 東京海上日動安心110番 大和証券 ホンダファイナンス あいおいニッセイ同和損害保険 東京海上日動あんしん生命保険 フィデリティ証券	東京ガスカスタマーサポート エボルバコールアドバンス	CTCファーストコンタクト MS&ADグランアシスタンス Teleperformance Japan アイビーシステム アデコ ウィズ・プランナーズ エム・ユー・コミュニケーションズ オーナーズエージェント NTTネクシア TMJ アイ・エヌ・ジー・ドットコム テレワーク バリュープラス マックスサポート キューアンドエー 情報工房 バーチャレクス・コンサルティング ビーウィズ 富士通コミュニケーションサービス りらいあコミュニケーションズ MAYA STAFFING NTTデータ・スマートソーシング アイネットサポート	アダムスコミュニケーション かんでんCSフォーラム グッドクロス トップマークス ヒューマンリレーション ベルウェール渋谷 ベルテック マイナビBX 日本テレシステム 日立システムズ・テクノサービス 富士ソフトサービスビューロ ディー・キュービック ディー・クリエイト iCONTINENT NTTタウンページ ブライエ ジャパンアシストインターナショナル KDDIエボルバコールアドバンス エテル ビー・エイ・エス リプライオリティ 東京ソフト 東芝ITサービス
	医療・医薬		
	EPファーマライン ビーアイメディカル		
	その他		
	ノーリツ エイブル 日本電気 スカパー・カスタマーリレーションズ 日本自動車連盟 タイムズコミュニケーション アグレックス 安川エンジニアリング 日経BP読者サービスセンター		
通信販売			
ジュピターショップチャンネル ファミリー・ライフ ロイヤルカナンジャポン QVCジャパン ナチュラルガーデン			
人材派遣			
キャスティングロード リクルートスタッフィング ジェイエイシーリクルートメント			

10.【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績④

参加者の感想(2024年)



自分自身、人財育成において、言語化できていない部分がまだ多いと感じました。
話すこと、話を聴くこと、その機会を作ることを大切に、気持ちや感情の部分で納得させることができるように**自分自身がまず成長したい**。朝礼やミーティングの場を使い、今からはじめます。



普段得られない経験をすることができ、主に以下を学ぶことができました。

- ・他社同業者様とのコミュニケーション
- ・PP資料作成(レイアウト)、発表力
- ・委員のファシリテーション力



自分だけでは思いつかなかった様々なアイデアが散りばめられており、毎回とても勉強になりました。
些細なことでも活用できそうなポイントは、実践してみたいと思います。

11.お問い合わせ

「2025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ンタクトセンター協会(CCAJ)事務局

電話 : 03-5289-8891

メール : 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)