

CCAJ人材委員会プレゼンツ

SV交流会

明日からのフィードバックが変わる
自分を知り、相手を想像してコミュニケーションを図る

開催日:2026年3月17日(火) 会場:アーバンネット神田カンファレンス



一般社団法人

日本コンタクトセンター協会

企画の概要

「理論」を学び 「対話」で深める

「なぜ、何度言っても伝わらないんだろう?」「あのコミュニケーションとは接しにくいな……」日々の指導やフィードバックで、こうしたモヤモヤを感じることはありませんか?

「SV交流会」では、前半に(株)WOWOWコミュニケーションズを講師に招き、人の言動を4つに分類する「ソーシャルスタイル理論」を学びます。

後半はリラックスした雰囲気に対話を楽しむ「ワールドカフェ」です。学んだ内容をもとに、コミュニケーションの取り方、自身の強みの活かし方を他社のSVたちとディスカッション。

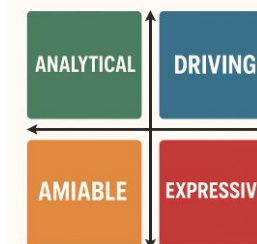
自社だけでは得られない多様なアイデアと、明日からの育成・指導に活かすヒントを持ち帰ってください。

ソーシャルスタイル理論

1968年にアメリカの産業心理学者であるデビッド・メルル氏が提唱したコミュニケーションの理論です。人の言動を4つのスタイルに分けて分析し、相手が望ましいと感じる対応を探し、選択する方法として活用されています。

参照:WOWOWコミュニケーションズ

<https://www.wowcom.co.jp/blog/contactcenter/what-is-social-style-theory/#i>



ワールドカフェ

カフェのようなリラックスした雰囲気です。少人数の「対話」を重ねる会議手法です。参加者は4~5人のグループに分かれ、一定時間ごとにテーブルを移動しながら意見交換を行います。自由に発言できるため、多様な視点や創造的なアイデアが生まれやすくなります。



期待される効果

01

自分を 知る

タイプ診断と理論を学び、客観視することで、自身の特性を意識し、それが強みになります。

02

相手を 知る

相手のタイプを想像して、それに合わせて接することで、日頃のコミュニケーションが少し楽になります。

03

仲間を 知る

他社の同じ立場の方の考え・姿勢は自身の成長の糧になり、明日からの活力につながります。

開催概要

日時 2026年3月17日(火) 14:30~17:00

会場 アーバンネット神田カンファレンス 3F
東京都千代田区内神田3-6-2
<https://kanda-c.jp/#access>

対象 ・コンタクトセンターのスーパーバイザー(SV)
・コンタクトセンターのトレーナー・研修担当者

CCAJ会員
限定

定員 50名 ※原則先着順

参加費 無料

申込方法 申込フォーム [こちら](#) 【締切】 2026年2月27日(金)
ソーシャルスタイルのタイプを診断の上、お申し込みください
⇒ 診断は [こちら](#)

続 編(振り返りの回)

「ソーシャルスタイル理論」を学んでどうだった？振り返りの回を開催します。

- ・うまくいった？いかなかった？
- ・なぜうまくいった？うまくいかなかった？

みんなで集まって情報交換し、理解を深め上手な活用方法を探りましょう！

日時

2026年5月15日(金) 15:00~17:00

会場

東京都内予定

対象

「SV交流会」(3月17日開催)のご参加者

参加費

無料

申込方法

今回(3月17日開催)の申し込み時に先行予約受付

お問い合わせ

ご不明な点やご質問は
日本コンタクトセンター協会(CCAJ)事務局まで

E-mail : office@ccaj.or.jp

電 話 : 03-5289-8891