CCAJ 一般社団法人 日本コールセンター協会　人材育成委員会

2018年
新人マネージャー勉強会

2013年度に新企画としてスタートした「新人マネージャー勉強会」は、
これまでのCCAJの活動にはなかった形式である
「同じメンバーによる半年間にわたる相互研鑽の場」が好評を博し、
5年間で55名の方々が一緒に学び、交流されました。

5年目の節目を経た2018年は、これまでのご参加者の声や参加状況、
会員の皆様からの事前ヒアリングにもとづき、一部リニューアルして開催します。

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３つの特徴
③ 2018年　新人マネージャー勉強会のゴール
④ 2018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 2018年　新人マネージャー勉強会の日程・会場
⑦ 2018年　新人マネージャー勉強会の募集要項
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３つの特徴

①取組・解決事例の共有

勉強会のテーマは「人材の育成」「危機管理」「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、6カ月後の勉強会終了時には、ビジネスパーソンとして更なる成長を期待できます。

③ 2018年 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。

4 2018年　新人マネージャー勉強会の内容

①取組事例の発表＆ディスカッション

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、グループでディスカッションする。
＜取り上げるテーマ＞
①テレ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危機管理（セキュリティ・情報漏えい・BCP・クレーム対応など、いずれかの要素があれば可）
④センターミッションとKPI　　※参加者の要望により変更する場合あり
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センター見学＆座談会

3回目は、**株式会社森下仁丹ヘルスコミュニケーションズのセンター見学**をさせていただいた後、
「マネージャーとは」をテーマにした座談会を実施します。
他社のマネージャーがどのような役割や考えのもと行動しているかなど、自社と照らし合わせて学びます。

③コールセンターに必要なマネジメント項目と役割分担

センターを運営する上でマネジメントすべき内容を128の項目で表し、さらに、その各項目をセンターのどの職位・部門が担うかをモデル化した「マトリクス表」を初回にプレゼント＆ご説明します。
標準モデルを参考に、「マネージャーのあり方・役割」などを意識して、勉強会にご参加ください。

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

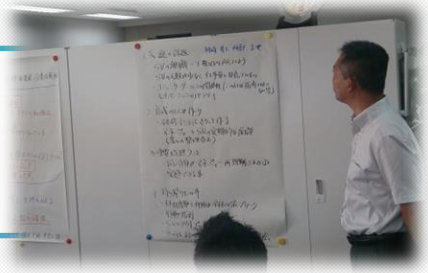
他の参加者の発表を受けて、自社の課題は何か？
自社・自身との共通点、取り入れてみたい取り組みなど
各自で整理していただきます。

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 2018年　新人マネージャー勉強会の日程・会場

No	開催日時	会場	内容・テーマ
1	6月12日(火) 15:00～17:30	CCAJ	・ガイダンス（勉強会の進め方・発表担当決定など） ・CCマネジメント項目表の説明
2	8月7日(火) 14:00～17:30	CCAJ	・発表＆ディスカッション 「テレコミュニケーターの採用・育成・定着」 「スーパーバイザーの登用・育成」
3	10月10日(水) 14:00～17:30	森下仁丹 ﾍﾙｽｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝｽﾞ	・センター見学会 ・座談会「マネージャーとは」
4	12月4日(火) 14:00～17:30	CCAJ	・発表＆ディスカッション 「危機管理」 「センターミッションとKPI」「後任育成」

※参加者の要望によりテーマが変わることがございます。
※初回は終了後に、希望者による「懇親会」を予定しています。

＜会場＞

●日本コールセンター協会（CCAJ）
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（4F）

●森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ
大阪府大阪市中央区　※ご参加者に別途ご案内します。

7 2018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、こちらを参考にしてください。

◆ 条件

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。

◆ 定員：10名（1社1名を原則）

※申込者多数の場合は、申込書の記載内容、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　：　**5,400円（税込）**

※全4回・1名分の料金です。懇親会の費用は別途実費（4,000～5,000円程度）をご負担いただきます。

※会場までの往復交通費等は自社にてご負担ください。

◆ 参加申込

別添の「2018年　新人マネージャー勉強会」参加申込書をご覧ください。

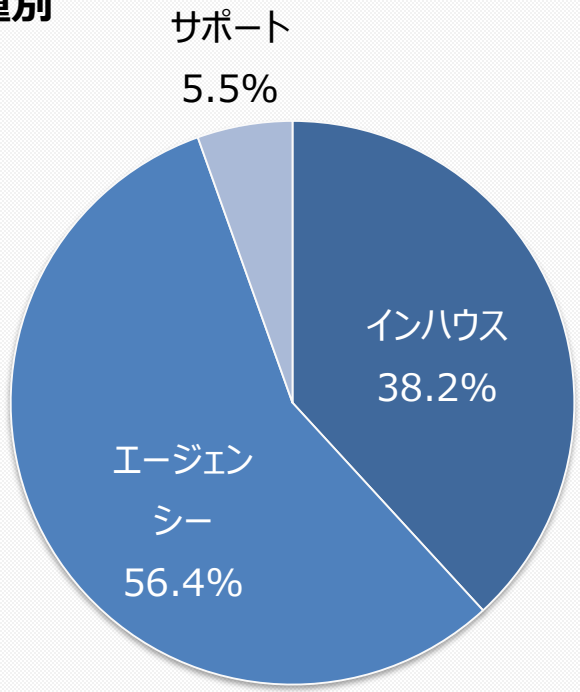
◆ 締切　：　**5月25日（金）17：00 必着**　※参加の可否は、5月31日（木）までにご連絡します。

8 【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績

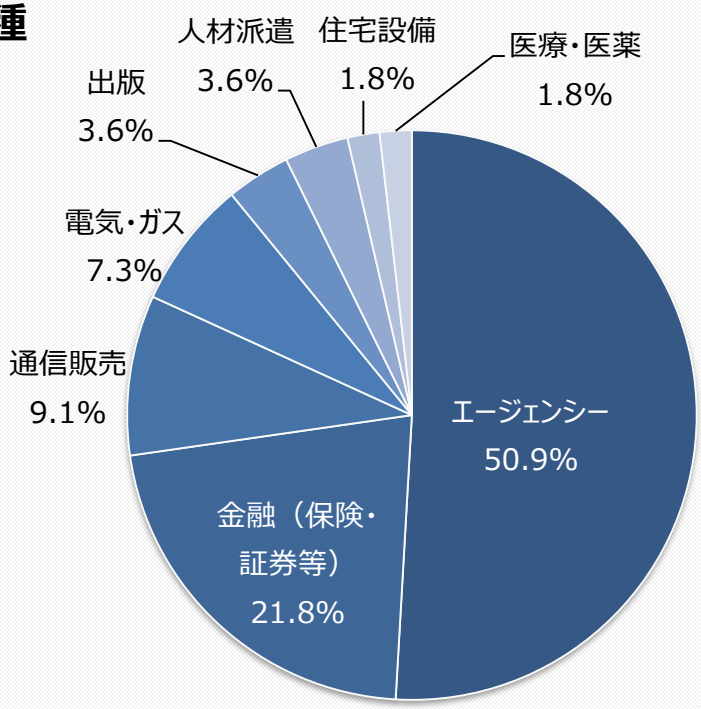
参加者属性

5年間の累計

会員種別

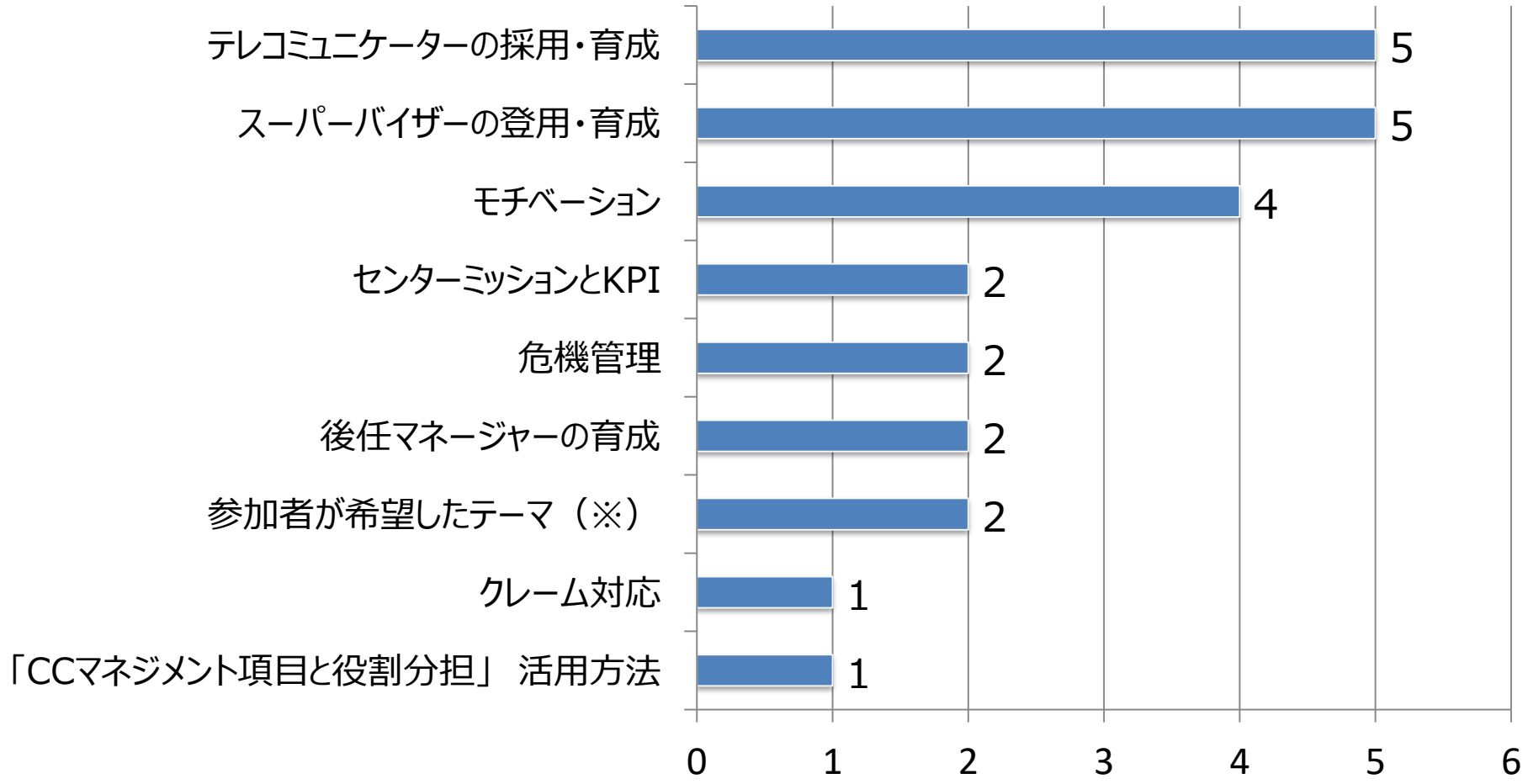


業種



8 【参考】新人マネージャー勉強会の開催実績

取り上げたテーマ（5年間）



※　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

参加者の声（2017年）

様々な業種がある中でも、自身が直面している問題と共通する点が予想以上に多いとわかりました。また、自分ひとりで悩み（もしくは社内の先輩へ相談し）得られる答えは限定的ですが、外の世界を知ることで大いにヒントになることを実感できました。
(エージェンシー)

管理職として着任し間もない中、同じような状況の他社の管理者とのコミュニティにより、ご意見やうまくいったことなどを聞かせて頂き、自身の抱える問題点の解決のキッカケになり、非常に有意義な勉強会に参加させて頂きました。
(人材派遣・インハウス コールセンター)

他のセンターの運用や成功例や失敗例をお聞きすることで自社の改善点を見つけたり、新たな気づきもありました。
(通信販売・インハウス コールセンター)

非常に有益な勉強会でした。一部、お仕事のつながりもでき、参加メンバー相互に今後、情報交換等できればと考えています。また、参加された人材育成委員の方々も知識が豊富でとても参考になりました。お疲れ様でした。
(エージェンシー)

⑨ お問い合わせ

「2018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

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）