

1次案内

第1期 カスタマーサポート部門

(スーパーバイザー)

次世代コア人材・SV交流会議

～異業種交流による成長機会の醸成の場～

主催 社団法人**企業情報化協会**

会期 **2009年12月～2010年3月**
計5開催回

参加対象

カスタマーサポートセンター/コールセンター/
コンタクトセンターのスーパーバイザー・
それに順ずる方で今後、センター内の中核となり
活躍する意欲のある方

定員 **20名**

開催のご案内

カスタマーサポート部門のコア人材であるスーパーバイザー (SV) の役割は、業務プロセス全体を把握・管理し、最適化できるマネジメント力です。特に、オペレーションコントロールなどの実務遂行能力、コミュニケーターを育てる指導育成能力やコンタクトセンターを評価する指標管理も重要な役割といえます。しかしながら、SVの方々は現場で日々の業務におわれ自己研鑽の時間を持っていないのが現状です。

そこで小会では、SVの方々が様々な情報を各企業において同じ立場の方々から得られ、共通の問題意識を有する方々との情報交換、情報交流など人的ネットワーク構築の場を提供することを目的に、「第1期カスタマーサポート部門・次世代コア人材交流会議」を開催致します。



ファシリテーター 松山 啓子氏
株式会社ファンケル
コンタクトセンター研修グループ マネージャー

開催目的

- ◆ 異業種交流を通じて、お互いを尊敬し、刺激を与え続けられる人脈形成の場。
 - ① 知見や視野の拡大
 - ② 将来に繋がる人的ネットワーク構築の促進
 - ③ 自己成長・自己研鑽の場の創出

特色

- ◆ 自主的な運営を中心とした交流機会の設定
 - ① 1グループ6～7名で構成し、密な討議をします。
 - ② グループ毎に研究項目を自主的に決定し、会合の一部は自主的な運営により自由な雰囲気での討議を行います。

討議テーマ(案)※

- センターマネジメント
 - ・ 業務プロセス全体を把握・管理し、最適化できるマネジメントについて
- オペレーション
 - ・ オペレーションコントロールなどの実務遂行について
- 人材マネジメント
 - ・ 人材の採用・育成・定着化・キャリアパスプランについて

(※)上記テーマは事務局案であり、実際のテーマは各グループで決定します。

- ◆ 本交流会の成果物

交流会を通して取りまとめた内容を最終回でご発表いただきます。
最終回にご発表、ご提出いただく報告書には議論の内容、交流会を通じた所感などをご記載いただき、本交流会終了が終わりではなく、交流のスタートして各ご参加者のマイルストーンにさせていただくために作成いただきます。



スケジュールと内容

	開催日時	内容
第1回	12月8日(火) 16:00～18:00	オリエンテーション ・ファシリテーターによるご講話 (交流会参加にあたっての心構え 等) ・グループ分け ・討議テーマ決定 ・各グループで自主交流会日程打合せ
第2回	12月～2月中旬ま でに2回開催	自主的グループ討議(自主的開催) ・各グループで自主的に交流会を開催 (場所/日程は各グループに一任) →内容を各ファシリテーターに報告
第3回		
第4回	2月23日(火) 16:00～18:00	グループ討議 ・グループ討議 ・グループ討議内容のまとめと報告書作成の打合せ ・ファシリテーターによるアドバイス
第5回	3月11日(木) 16:00～18:00	グループの報告会 ・グループの報告と個人の所感のとりまとめ ・小会会長名による修了書の発行 ・次期交流会への提言 ・ファシリテーターによるまとめ ・終了後懇親会



(※)第1回、4回、5回は小会会議室にて開催いたします。

参加費	社団法人企業情報化協会会員 ヘルプデスクセンター会員	31,500円(税込)
	会員外	36,250円(税込)

お問い合わせ・お申込先	個人情報の取扱いについて
社団法人企業情報化協会 経営戦略本部 ビジネスソリューション推進センター 百瀬 TEL. 03-3434-6677 FAX. 03-3459-1704 〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22	社団法人企業情報化協会(IT協会)は、個人情報の保護に努めております。詳細は小会のプライバシーポリシーをご覧ください。今回、ご記入いただきました皆様の個人情報は、本催し(カンファレンス・セミナー・研究会)に関する確認・連絡および各種諸手続きのため機密保護契約を締結した業務委託先(事務局協力会社および郵便物発送業者)に預託することがありますのであらかじめご承知おきください。