

1 **コンタクトセンターのこと**

もっと知りたい!

お答えします!!



こんなひと達が働いています

女性も長く働き続けられる制度や環境づくり

コンタクトセンターは、その企業のイメージを左右する、いわば“企業の顔”。そのため、どの企業もスキルを身に付けた方が長く働いてもらえるような職場づくりに力を注いでいます。産休・育休の取得はもちろんのこと、職場復帰した女性が仕事と育児を両立しやすい時短勤務や、柔軟性のあるシフトを採用するなど、働きやすい工夫や配慮がたくさん。また、オフィスには加湿器、空気清浄器を設置し、こまめに休憩時間を採り入れてリフレッシュできるなど、快適な職場環境づくりに努めています。



※掲載コンタクトセンター9社の、おおよその目安です。

従業員総数
.....
約**1,627**人

男女比
.....
男性 約**24%**
女性 約**76%**

2

インタビュー①



未経験からスタートし、今ではチームの後輩のサポートも!

入社前は保険の知識ゼロでしたが、研修で保険の商品知識を身に付けたり、電話応対について一から丁寧に教えていただいたので困ることはありませんでした。今は、チームの後輩をサポートしています。

株式会社セントラルパートナーズ
東北支店

阿部泰昂さん

福利厚生が抜群モチベーションがアップ!

年に1回、海外に社員旅行、夏は社員の家族も参加するバーベキュー大会など、社内行事が豊富で楽しいですよ。また、頑張った分だけ評価につながるのですごく励みになります。

3

インタビュー②

土日祝日が休みなので仕事も家庭も両立しやすい

当社は土日祝日が休みなので、友達と出かける時も日程が合わせやすく、子育て中のママたちも子どもが休みの日にそばにいられるので安心です。東京からUターンし、青森の良さを実感しています。通勤時間も短くなり、その分オフの時間が充実しました。

お客様の困りごとをサポートするやりがい

お客様がお困りになっているポイントに対し、わかりやすくご説明することで感謝の言葉をいただいた時は達成感でいっぱいになります。会話のスキルが磨かれる仕事です。

株式会社バリューHR
弘前カスタマーサポートセンター

櫻庭 静さん



Interviews

「コンタクトセンター」ってどんな仕事をするの?

「コンタクトセンター」は、電話などでお客様への対応を専門に行なう部署・事業所です。以前は、「コールセンター」と呼ばれていましたが、近年、電話対応業務だけでなく、FAX・Eメール・チャットなどを利用した問い合わせなど複数のメディアが使われるようになったため、コンタクトセンターという名前を使用するようになりました。扱う商品やサービスによって、大きく下記の3つに分けられます。



大きく3つに分けられます

受信 インバウンド

お客様からかかってきた電話を受ける業務です

通信販売の受注や、メーカー、カード会社などのカスタマーサポート、パソコンの操作説明などのテクニカルサポートなど多岐にわたります。対応によって企業のイメージを左右する大切な仕事ですが、事前研修などでしっかり学ぶため、未経験者でも安心です。

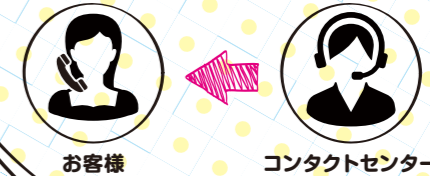


Inbound

発信 アウトバウンド

お客様に電話をかける業務です

保険や通信などのセールス、リサーチなどが多いですが、あらかじめ用意されている発信先リストに沿って電話をかけ、マニュアルに沿ってお話を進めていくので安心して仕事をすることができます。



Outbound

BPO ビジネス・プロセス・アウトソーシング

企業から外部委託された業務を行います

内容は、総務、経理、人事、情報システム、設計、開発など、クライアントにより多岐に渡ります。クライアントの成長に大きく貢献でき、やりがいを感じる仕事です。



NEXT PAGE

ちなみに 未経験者でも大丈夫!

各社とも充実した事前研修や教育プログラムを用意しており、トレーナーがついた実践練習を経て業務につくのが一般的。ほとんどの方が未経験からのスタートですが、文系理系問わず、さまざまな先輩が活躍しています。

