

# コールセンターオペレーター 基礎講座



# 1 目 目

# ● 社会人とは？



## 学校と職場の違い

学校	会社
• 月謝（授業料）を払う	• 給料・ボーナスをもらう
• 同年代で構成されている	• いろいろな年齢の人がいる
• 先生と生徒の関係	• 縦/横の関係
(1) 自分だけ勉強すれば良い	(1) チームワークが大切である
(2) 自分のために勉強する	(2) 会社のために仕事をする
(3) 学校と自分の世界	(3) 常に第三者がある（顧客意識）
(4) 一緒に進級	(4) 実力がモノをいう
(5) 教えられる受け身の態勢	(5) 能動的・積極的に創意工夫していく

## 社会人としての心構え

- (1) 企業目的を自覚する
- (2) コスト意識を持つ
- (3) 協力意識を旺盛にする
- (4) コミュニケーションを密にする
- (5) 会社の規則、ルールを守る

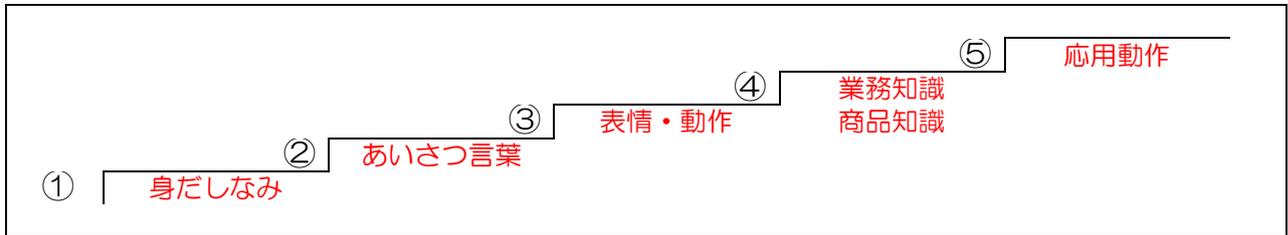
# ● 社会人として



## 職場での必要なルール

- (1) 集団生活のルールに早く慣れること。
- (2) 上司や同僚の名前を早く覚えること。
- (3) 自分の仕事や組織内の仕組みについて理解すること。
- (4) 上司や先輩の命令や指示は忠実に実行すること。
- (5) 命じられた仕事の進み具合や結果の報告はタイミング良くする。

## なぜビジネスマナーが必要なのか



# ● 報告・連絡・相談



P-D-C-A

PLAN(計画) DO(実行) CHECK(検討) ACTION(行動)

## 報・連・相

職場におけるコミュニケーションで重要なものが、報告・連絡・相談です。  
仕事の進捗状況や内容を上司が常に把握できるよう、ハウレンソウを密に行います。

### 報告

指示・命令された仕事の進行状況、問題点、結果を報告する

- ① 指示を与えられたら必ず報告する（事前報告・経過報告・終了報告）
- ② 簡単なことでも報告を怠らない
- ③ 口頭だけでは伝えきれない場合は文書で報告する

### 連絡

すべての作業の情報を提供する

- ① 口頭で聞いた連絡事項はメモをとる習慣をつける
- ② 長時間の外出、出張中は途中で職場に連絡を入れる
- ③ 仕事上で新しい情報を得たときは職場に連絡する

### 相談

自己中心的な考え方の方向性を正すため相談する

- ① ミスやトラブルが起きたらすぐ相談する
- ② 相談内容は客観的に状況を述べる
- ③ 上司からの指示・命令についての疑問の確認も怠らない