

報道関係各位

2022年6月9日

キューアンドエー株式会社
みやぎコールセンター協議会

～雇用創出をサポート～

宮城県志津川高等学校で就職者・進学者向け「ビジネスマナー・キャリアステップ研修」を開催！

主催：みやぎコールセンター協議会／協力：キューアンドエー株式会社

キューアンドエー株式会社（代表取締役社長：川田哲男、本社：東京都渋谷区、以下キューアンドエー）と、みやぎコールセンター協議会（本部：宮城県仙台市）は、2022年6月22日（水）に宮城県志津川高等学校の生徒を対象とした就職者・進学者向け研修を開催いたします。

宮城県は、求職者などを育成・雇用することで雇用創出促進や地域経済の活性化を図っております。みやぎコールセンター協議会は宮城県沿岸部の学生の就職・進学を支援するため進路別の研修をおこなっております。



志津川高等学校ビジネスマナー研修の様子
(2021年6月)

キューアンドエーは、コールセンター拠点に専任トレーナーを配置しており、外部向けにも就業体験セミナーやマナー研修を実施しております。一方、志津川高校では、ビジネスマナーやキャリアに関する研修を生徒へ提供する時間がとれないことや、教員側もビジネスマナーの指導方法を学ぶ機会がないという課題がありました。そこで、2014年より、志津川高等学校の生徒に対して本研修を提供しており、就職者向けの「ビジネスマナー研修」および進学者向けの「キャリアステップ研修」をおこなっています。就職希望の生徒には、身だしなみや電話対応などの基本的なマナーをベースとし、すぐに職場で役立つトレーニングを、進学志望の生徒には、自身のキ



キャリアを考えることを通じ、進路先に進むための心構えやマナーを習得できる研修を実施いたします。また、新型コロナウイルスの影響で、オンラインでの授業や会議が浸透していることを受け、昨年より実施している「オンラインコミュニケーション」についてもカリキュラム内で紹介する予定です。

【2021年受講者アンケートより（抜粋）】

ビジネスマナー研修 (就職者向け)	キャリアステップ研修 (進学者向け)
今日の研修のことを聞いて、「笑顔」が一番大事だと言うことをあらためて知ることができ、マスクをしていても相手からは笑っているのか真顔なのかも分かるのだと思いましたし、働いてもわすれないようにしようと思いました。	今回の研修で元々知っていた内容とは別に笑顔の重要性や相手から見る自分の第一印象など印象に関する事を多く知ることができました。
社会人としてのマナーや面接などのマナーについて今まで自分が知っていたことよりも、詳しく学べたし、わかりやすかったです。	社会人にはいろんなマナーがあり、相手にどんな印象になるのかという事で、これから社会人になるにつれマナーは大切であり、日頃からマナーを学んでいきたいと思いました。
今日学んだことを活かして、面接練習をしっかりとできるように頑張りたいです。そして、社会人としてのマナーも意識して生活していきたいと思います。	自分の将来を考えるきっかけになりました。普段マナーをあまり気にしていなかったので、今後気をつけていきたいと思っています。

キューアンドエーは、今後も本活動を継続し、宮城県をはじめ、全国の高等学校、国立高専などに活動の場を広げ、地域に密着した雇用創出をおこなってまいります。

※研修タイムテーブルは別紙をご参照ください。

【開催概要】

- ◆主催：みやぎコールセンター協議会
- ◆開催日時：2022年6月22日（水）13:25～15:15
- ◆開催場所：宮城県志津川高等学校
（宮城県本吉郡南三陸町志津川字廻館 92-2）
- ◆対象：宮城県志津川高等学校在学の3年生（約55名）
- ◆講師：キューアンドエー株式会社 専任トレーナー

まつもと ゆうき 松本有生 ビジネスマナー研修担当

キューアンドエー入社後、コールセンターのオペレーター/管理者経験を経て、オペレーター向け研修/管理者研修の実施、応対品質調査や品質向上のためのコンサルティング業務など、応対品質管理（コール対応、メール対応）も幅広く担当。

その他、社内でビジネスマナー研修を担当するとともに、一般企業向けにも電話応対研修やクレーム応対研修、ビジネスマナー研修など、コミュニケーションに関わる研修を多数実施している。



なかむら ともこ 中村智子 キャリアステップ研修担当

当社トレーナー歴10年。

セールスコンサルタント、小笠原流の応対方法を学びレセプションとして来客対応を経験。

当社入社後、応対品質管理者として応対評価、オペレーターの育成、応対品質 PDCA の構築、応対品質管理者の育成に携わる。当社でマナー、応対、ヒューマン系のトレーナーを担当するとともに、行政、各種学校、一般企業での電話応対研修、ビジネスマナー研修、クレーム対応研修、コールセンター就業体験セミナーの講師も担う。





◆SDGs（持続可能な開発目標）への取り組み

SDGs（Sustainable Development Goals）とは、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指すための17の国際目標のことです。

◆国際連合広報センター

https://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/

◇本件のSDGsとの関わり



<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICTデジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決するICTサポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供するICTサポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICTに関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」やAIチャットBot導入とFAQサイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。

<みやぎコールセンター協議会> <http://callcenter-miyagi.com/>

宮城県内コールセンター事業者の持続的な発展とコールセンター業務の県民の認知度・理解度の向上を図ることを目的に、2008年に設立。コールセンター業務の理解促進のための「コールセンター普及啓発セミナー」や、オペレーターモチベーション向上を目的とした「コールセンターオペレーターコンテスト」を開催するなど、その活動は多岐に渡る。



【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社

東京都渋谷区笹塚2-1-6 笹塚センタービル

広報担当：中本、寺山、新井

電話：03-4332-1592 メール：press@qac.jp

お問い合わせ：<https://www.qac.jp/contact/index.html>

みやぎコールセンター協議会事務局

宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー

広報担当：小川

電話：022-212-6221 メール：info@callcenter-miyagi.com

研修タイムテーブル (予定)

- ◆開催日時：2022年6月22日(水) 13:25～15:15 ◆開催場所：宮城県志津川高等学校 校舎内
※内容は変更する場合があります ※黄色部分は全体的に動きがある内容です

予定時間	タイトル	内容	詳細
13:25 ～ 14:15	研修目的の理解、概要	研修の目的	
		講師自己紹介	
	基本のマナー	マナーとは	
		相手に与える印象の管理	メラビアンの法則 オンラインコミュニケーション
第一印象	【動作や見た目のマナー】 表情、姿勢、お辞儀	笑顔リレー お辞儀、立ち姿勢の練習	
14:15～14:25	休憩 ※取得するタイミングは前後する可能性があります		
14:25 ～ 15:15	続き… 第一印象		動作は1つ1つ、アイコンタクト・返事の活用
	第二印象	【話し方のマナー】 声の表情、挨拶、返事	
		強みと弱みの表現方法	ワークを中心とした ポジティブな表現の仕方
	まとめ	アンケートの記入など	

予定時間	タイトル	内容	詳細
13:25 ～ 14:15	研修目的の理解、概要	研修の目的	
		講師自己紹介	
	基本のマナー	マナーとは	
		相手に与える印象の管理	メラビアンの法則 オンラインコミュニケーション
面接時のマナー (入試およびアルバイト)	視覚(顔の表情・姿勢・身だしなみ)	笑顔リレー、お辞儀・立ち姿勢 の練習	
14:15～14:25	休憩 ※取得するタイミングは前後する可能性があります		
14:25 ～ 15:15	続き… 面接時のマナー (入試およびアルバイト)	聴覚(声の表情)	
		言語(挨拶・返事・敬語)	返事の大切さ
	キャリアを考える	自分の価値観を考える	※補足 求められるスキル
		人生マップの作成	
まとめ	アンケートの記入など		

- ◆開催場所：宮城県志津川高等学校 校舎内
◆対象：宮城県志津川高等学校在学の3年生(約55名)
◆講師：キューアンドエー株式会社
松本有生(ビジネスマナー研修)
中村智子(キャリアステップ研修)
◆主催：みやぎコールセンター協議会
◆協力：キューアンドエー株式会社

【取材に関するお問い合わせ】

キューアンドエー株式会社 みやぎコールセンター協議会事務局
広報担当：中本、寺山、新井 広報担当：小川
電話：03-4332-1592 電話：022-212-6221
メール：press@qag.jp メール：info@callcenter-miyagi.com
お問い合わせフォーム：https://service.qac.jp/corporate_contact