



報道関係各位

2024年9月27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

**宮城県松島高等学校で就職内定者向け「ビジネスマナー／電話応対研修」を開催
～地域雇用促進と人材育成を支援～**

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

ICTテクニカルサポートを展開するキューアンドエー株式会社（代表取締役社長：野村勇人、本店：宮城県仙台市、以下キューアンドエー）は、みやぎコールセンター協議会（宮城県仙台市）（※1）と協力し、2024年10月2日（水）/10月9日（水）の2回にわたり、宮城県松島高等学校（※2）の就職内定者を対象とした「ビジネスマナー／電話応対研修」を開催いたします。

この研修は、宮城県が掲げる「新・宮城の将来ビジョン（※3）」の一環として、地元の雇用創出と地域経済の活性化を図るものです。みやぎコールセンター協議会が主催し、松島町で初めて実施される人材育成活動となります。

キューアンドエーは協力社としてこの研修に参画し、コールセンターのオペレーター育成に豊富な経験を持つスタッフを講師に派遣し、研修では、社会人としての基本的なマナーや、接客業で求められる電話応対のスキルを学びます。

キューアンドエーは今後も、地域に根ざした雇用創出に積極的に取り組んでまいります。

【開催概要】

◆開催日時：2024年10月2日（水）14:30～15:20 / 10月9日（水）14:30～15:20

※各研修とも50分（6時間目）

◆開催場所：宮城県松島高等学校（宮城県宮城郡松島町高城字迎山三5）

◆対象：宮城県松島高等学校在学の3年生

◆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（講師担当）

※研修タイムテーブルは別紙をご参照ください。



◆講師プロフィール：中村 智子 (なかむら ともこ)

入社後、多くのコールセンターで応対品質管理者としてオペレーター育成、応対品質管理のPDCA構築などに携わる。自治体、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などの講師も担う。



※1：みやぎコールセンター協議会とは

みやぎコールセンター協議会は、宮城県内のコールセンター業界の発展と、その認知度向上を目指して2008年に設立された団体です。また、単に業界の発展を目指すだけでなく、地域社会への貢献も積極的に行っています。実績として宮城県南三陸高等学校とは2014年よりビジネスマナー研修と通じて、生徒たちのキャリア教育を支援しています。

※2：【宮城県松島高等学校について】

宮城県松島高等学校は、宮城県宮城郡松島町にある1948年に設立された県立高等学校です。『自律 友愛 創造』を校訓とし、美しい松島を望む自然豊かな環境に位置し、歴史と伝統を誇る学校であり、地域に貢献できる人材育成を目指している学校です。

※3：【新・宮城の将来ビジョン】

<https://www.pref.miyagi.jp/soshiki/seisaku/vision2021.html>

<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テクニカル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サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「DX関連サービス」「フィールドサポートサービス」で構成し、近年では事業領域を拡げICT/DX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。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。また、当社の事業サービスをまとめたサイト「DIGINEXT」を運営する。

<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、オペレーターの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 JMF ビル笹塚 01

広報担当：中本、寺山、来栖

電話：03-4332-1592 メール：press@qag.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)

1回目◆開催日時：2024年10月2日(水) 14:30～15:20 ◆開催場所：宮城県松島高等学校

※各研修とも50分(6時間目)

※黄色が動きのある項目を予定しています。

予定時間	タイトル	内容	詳細
① 「ビジネスマナー研修」 14:30 ～ 15:20	研修目的の理解、概要	研修の目的	
		講師自己紹介	
	ビジネスマナー	なぜビジネスマナーが必要なのか？	<ul style="list-style-type: none"> これまで無意識に行っていたことを意識的に実践する お客様への対応だけでなく、先輩や上司との関係構築も大切であることを知る
		相手の立場に立つこと	<ul style="list-style-type: none"> 相手の立場に立って物事を考える習慣を身につける
	場面に合わせた言葉と立振る舞い	表情・身だしなみ・態度 挨拶 返事・相槌 お礼・お詫び	<ul style="list-style-type: none"> 視覚的情報は、相手に最初に伝わる重要な要素 挨拶をする際にはどのような表情を心がけるか 返事をする際には、どのような態度が適切か お礼やお詫びをする際には、どのような振る舞いが求められるか

2回目◆開催日時：2024年10月9日(水) 14:30～15:20 ◆開催場所：宮城県松島高等学校

※各研修とも50分(6時間目)

※黄色が動きのある項目を予定しています。

予定時間	タイトル	内容	詳細
② 「電話対応研修」 14:30 ～ 15:20	研修目的の理解、概要	研修の目的	
		講師自己紹介	
	電話対応とは？	対面のコミュニケーションと非対面のコミュニケーション	1週目に行った対面のコミュニケーションとの違いを確認
		話法とメモの取り方 実際に話をしてみよう	※架空の企業を題材にワークショップ形式で進行 ■電話メモの取り方、基本的な電話対応(一次対応)のスキルを習得
	まとめ		

以上