

このメールマガジンは、メールでの情報提供を希望する登録者のみなさま及びスタッフが名刺交換をさせていただいた方へお送りしています。

/// I N D E X ///

- ・特集…………… コールセンターの仕事
- ・支援情報…………… 長崎市パソコン講習会受講生募集のご案内
- ・2月の予定…………… 定期法律相談
- ・編集後記…………… 冬季オリンピック

■ 特 集

◆コールセンターの仕事
近年、長崎では積極的に企業の誘致を行っており、様々な企業が長崎に進出してきています。
中でも、コールセンターを持つ企業の進出が目立っており、電話オペレーターの求人も多く出ています。
そこで今回は、コールセンターのオペレーターについてご紹介をしたいと思います。

○仕事内容
コールセンターの業務は大きく2つに分けることができ、電話を受ける「インバウンド」と、電話を発信する「アウトバウンド」があります。
インバウンドは、製品やサービスの注文を受付けたり、利用方法などに関するお問い合わせや相談対応を行います。
それに対し、アウトバウンドは新商品やサービスの案内、アンケート・市場調査など、こちらからアポイントを取るお仕事を中心です。

○どんな人が求められる？
人と話すことが好きな人、コミュニケーションが取れる人が活躍しやすいと言えるでしょう。
また、電話を通して相手の希望や意見を汲み取り、丁寧にお客様と対話ができる人が求められます。

○得られるスキル
電話での会話は相手の顔が見えない分、対面よりも対応が難しくなる為、話を聴くスキルが身に付きます。さらに、正しい敬語や言葉遣いも身につくでしょう。
様々な問い合わせに応じるため、とっさの判断力など、臨機応変に対応するスキルも養われます。

○キャリアアップ
リーダーやスーパーバイザーなどの、管理職へのキャリアアップが望めます。管理者は、オペレーターの指導や、業務マニュアルの作成、勤務シフト管理などを行います。

コールセンターを運営する企業の多くは、マニュアルや事前研修を用意しており、未経験からでも始められる環境が整っています。また、正社員、契約社員、派遣スタッフなど、様々な雇用形態でライフスタイルに合わせた働き方を選択できるのもメリットです。

■ 支援情報

◆長崎市開催 パソコン講習会受講生募集のご案内

ひとり親家庭の母・父または寡婦の方を対象に、長崎市にて、パソコン資格取得講座を実施しています。

- ☆受講料無料（テキスト代・受験料は各自負担）
- ・託児あり（※要事前申込）

【会場】パソコン教室ガイシステム（長崎市扇町11-14）

【受講日時】全10回（1回60分）の受講。

【資格】

日商PC検定試験（文書作成・データ活用）BASICを受験（実施日は後日決定）

また、申込時の希望により日商PC検定試験3級も受験可能。

◎個別指導で受講日時も自分で組めます。
本講習会は、個別での受講になりますので、ご自分のスキルに合わせた受講ができます。
また、受講スケジュールは、教室の空き状況を見ながら、ご自身で組んでいただいておりますので、忙しくて決まった時間が取れない方も受講しやすくなっております。
お申込み、お待ちしております。

※詳しくは、YELLながさきのホームページをご覧ください・
就職支援講習会・セミナー情報
URL <http://www.yell-nagasaki.jp/seminr>

■ 1月の予定 _____

◎「YELLながさき定期法律相談」
2月21日（水）13:00～16:00
《事前予約受付中》

※遠方の方で来所相談が難しい方は、電話法律相談受付も
行っております。まずはご相談ください<(_ _)>

■ 編集後記 _____

◆冬季オリンピック
2月9日から韓国・平昌で開催される、冬のオリンピック。
メダルを期待されている選手も多く、連日オリンピック中継から目を離せなくなりそうです。
選手には、持っている力を最大限に発揮し、頑張ってもらいたいものです。

最後まで読んでいただきありがとうございました<(_ _)>

////////////////////////////////////

@YELLながさきのメールマガジン
発行日：毎月2回発行（休刊：祝日、年末年始など）
※ご意見ご感想はこちらまで
yell@nagasaki-shi-boshikai.jp

@YELLながさき通信
毎月、情報誌「YELLながさき通信」を発行しています。
ご購読希望の方はご連絡ください。
また、ホームページからも読む事が出来ます。
http://www.yell-nagasaki.jp/yell_tuushin

@フェイスブックページでも情報発信しています。
あわせてご覧ください<(_ _)>
<https://www.facebook.com/yellnagasaki>

@応募書類作成支援
YELLながさきでは、職務経歴書の書き方からパソコンでの作成・印刷までサポートしています。何か不安な事、分からない事がありましたら、ぜひご相談ください。
また、メールでの添削・アドバイス等もしております。

※今後、本メールマガジンが不要な方は、ご面倒ですが、
下記アドレスまでメールを送信ください<(_ _)>
yell@nagasaki-shi-boshikai.jp

【件名】メルマガ配信解除
【本文】①名前 ②フリガナ

////////////////////////////////////

【発行元】

■ YELL（エール）ながさき
■ ■ 長崎県ひとり親家庭等自立促進センター
■ ■ ◆ 〒852-8108 長崎県長崎市川口町長崎西洋館2階
■ ■ ■ ◆ TEL:095-813-0800 FAX:095-848-1112
■ ■ ■ ■ ■ MAIL:yell@nagasaki-shi-boshikai.jp
■ ■ ■ ■ ■ HP:<http://www.yell-nagasaki.jp/>

////////////////////////////////////

※本メールは「MSゴシック」などの等幅フォントで最適に表示され
ます。

////////////////////