

No.とプログラム名	<b>No.58 「コールセンターお仕事体験」</b> ～もしも自動車事故がおきたら？～
実施日・回数	8月6日（火）午前、午後 8月7日（水）午前、午後 計4回実施
会場	【西区】 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 会議室・研修室
参加児童数	33人
企業・団体等名	あいおいニッセイ同和損害保険（株）
参加の目的 (150文字程度)	当社の経営方針に「地域密着」を実現するにあたり、 横浜市内の子どもたちを対象とし、また、横浜市内在学の学生ボラ ンティアとも協働できるこの取り組みは、横浜市で事業活用を行っ ている、当部署としてはまさにピッタリであり、加えて損保のコー ルセンターという職業についても知っていただけるいい機会である ため

## ■プログラムの内容

### 自動車事故の事故受付の体験

お客さま役の社員からの電話をヘッドセットをつけて応対  
保険契約の検索や事故現場でのアドバイス等を実施してもらいました。  
電話応対終了後は、お客さまと話した内容をシステムに入力してもらい  
事故受付票の作成をしてもらいました。

## ■当日の流れ

### ・コミュニケーターのマナーの説明

- ー電話では顔は見えないけれども「笑顔」で応対
- ー「相槌」が大切 ～かしこまりました・承知しました～
- ーわからないことを聞かれたら「保留」にして確認しよう!

### ・発声練習

### ・社員によるデモストレーション

### ・お仕事体験

- ーお客さま役（社員）とコミュニケーター（子ども）での実施
- ーシステムへの入力
  - ：子どもが記載した事故状況図をスキャナーで取り込み
- ーお客さま役（保護者）とコミュニケーター（子ども）での実施

### ・振り返りの会



## ■ 参加した子どもたちの様子

- ・冒頭では声が小さかったお子さまも、発生練習では大きな声を出してくれました。
- ・電話対応の体験では、「お大事になさってください」「お気をつけて」となれない言葉にとまどいながらも一所懸命に、相槌や復唱も交えて対応をしてくれていました。
- ・システム入力では、時間はかかりましたが、授業でやったという「ローマ字入力」で最後まできっちり入力してくれました。
- ・自分で記載した事故状況図がスキャナに取り込まれるのを見ると、目を丸くしてびっくりしていました。
- ・どのお子さまも、体験が進むにつれ、笑顔がみられ目がキラキラと輝いていました！

## ■ 参加した子どもたちからの意見・感想 ～振り返りの会からの抜粋～

### < 難しかったこと >

- ・メモをとりながら、電話できくのがむずかしかった
- ・お客さまとお話するのは、「抑揚」や「スピード」を自分の中では気を付けていたが、保留した後は、「スピード」がくずれてしまったりするから難しかった
- ・パソコンで、色々まとめたりしたことが難しかった

### < 楽しかったこと >

- ・パソコン操作は難しかったけれども、間違いなく入力できて印刷したときは達成感があった
- ・図をスキャンするのが楽しかった
- ・話し方を知ったりできてとても楽しかった
- ・マイクで話したり、受付票に絵をかいたり、コールセンターに関する全部が楽しかった

### < 感想 >

- ・このお仕事は24時間365日しているからとても重要な仕事だとわかった
- ・将来コールセンターの仕事をやってみたい
- ・コールセンターのお仕事って何をするのか全然知らなかったけれど、教えてくれた社員の人ののおかげですごく楽しかったし、またこの体験をやってみたい
- ・心をこめてお客さまに対応していて大変だけどすごいなおもいました
- ・コールセンターについてもっと知りたいとおもいました



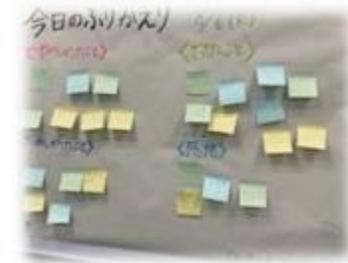
## ■プログラムに参加して

- ・最初は緊張していたり、つまらなそうにしているお子さまが、体験がすすむにつれて目がキラキラし、笑顔があふれだす様子を見ることができ、実施者としても非常にうれしく貴重な体験の機会です。
- ・コールセンター業務は、心理的ストレス高い業務の一つではありますが、子どもたちから「大変だけれども大切なお仕事」「私もコールセンターで働いてみたい」といった前向きな感想をもらえることは、社員にとって、とても励みになります。
- ・子どもたちに業務の内容を分かりやすく説明することは、そのままお客さまにわかりやすく説明することにもつながり、説明力の向上等、本来の業務のスキル向上にもつながっています。



## ■学生サポーターに関して

- ・打ち合わせや開始初日は、緊張していましたが、回を重ねるうちにその緊張もなくなり「振り返りの会」をとても素晴らしく進めてまとめていただきました。保護者の方からも「振り返りの会」があってよかったとの感想を得ています。
- ・「振り返りの会」の冒頭に、アイスブレイクとしてプログラムで実施した内容の「○」「×」クイズをいれたいと考えています。といったように、こちらでは思いつかないようなアイデアで実施いただきました。子どもたちもとても楽しそうに参加していました。おかげでたくさんの感想をもらうことができました。



## ■学生サポーターからの感想

- ・「振り返りの会」で子どもたちがとてもたくさん、しっかり感想を書いてくれてびっくりしたと同時にすごいと感じました。(プログラム終了時の雑談にて)
- ・時間があっという間だと感じるくらい、楽しくて貴重な体験をさせていただくことができました。また来年も一緒に活動したいです。  
(本人から社員にあてたメッセージより抜粋)

