



MORE! Q&A

Call Center Q&A



コールセンターを知ろう! 「職場」篇
なるほど! コールセンターって、こんなトコ!
コールセンターは電話を使った、以前からあるお仕事ですが、そのフィールドは最近どんどん広がってきています。それだけ時代に求められている一方で、その職場については、具体的にあまり知られていない部分もありそう...。ここでは気になるデータを見ながら、コールセンターのホントの姿に迫ってみました!

INTERVIEW

「未経験だった私でも」。
先輩社員インタビュー。

人と話するのが好きなら大丈夫!
プライベートの時間も充実しています。



(株)プレイング 八戸支社
下浅 彩夏さん

私はインターネットまわりの商材を、電話でおすすめる仕事をしています。実はまだ入社して数か月なのですが、仕事にはすぐに馴染めました。きっと初めの研修がしっかりしているおかげですね。研修では電話での話し方やお客様へのご案内の仕方、そして商材の知識などをていねいに教えていただきました。この世界は進歩が早いので商材の知識も常に更新するんですが、わからないときは先輩がフォローしてくれて安心です。もともとコールセンターの仕事に楽しいイメージがあったんですが、ほんと毎日楽しいです。特に自分の目標をクリアできたときは、年齢や経歴は関係なく評価してもらえるので特別にうれしいですね! あと、保育園に預けている子どもがいるので、一日5時間勤務、午前11時入社、日曜日はお休み、という今のお仕事のスタイルがとても助かります。会社自体ができたばかりで活気もあるし、これからみんなと一緒にドンドン成長できたらいいな、と思っています。

まだまだ「先輩社員のインタビュー」があるよ!
5ページへGO!



コールセンターの業界には、スキルを身につけた方は会社にとっての財産、つまり「人材」であるという考えがあります。だからずっと長く働いてもらえる職場づくり、どの会社も力を入れています。法律で認められている産休育休の取得は当然ですが、短時間の勤務も可能だったり、柔軟性のあるシフトが組めたり、ということも多々あります。また「声」を大事にする仕事なので、フロアには加湿器や空気清浄器が設置され、数時間に度は休憩時間をとれたりするなど、心地よく働ける職場づくりへの配慮がみられます。

掲載コールセンター24社のいろいろ、
まとめて知りたいです!

(24社での、おおよその目安です。特に平均時給については雇用形態によって各社で異なりますのでご注意ください。)

Q まず、どのくらいの人働いてるの?

A 従業者総数 約2,100人
結構いますよね

Q 男女比って?

A 男性 約25%
女性 約75%
男性も頑張ってますよ

Q 平均年齢は?

A 平均年齢 約36歳
子育て世代が多いかな?

Q 一番知りたいのは、平均時給なんですけど...

A 平均時給 約933円
私も、その位です

Q そもそも未経験なんですけど...

A 未経験スタート 約90%
大丈夫! 私もでした

Q 女性の多い職場というところで、女性への配慮ってあるの?

A 制度はもちろん、環境づくりに力を入れてます
コールセンターの業界には、スキルを身につけた方は会社にとっての財産、つまり「人材」であるという考えがあります。だからずっと長く働いてもらえる職場づくり、どの会社も力を入れています。法律で認められている産休育休の取得は当然ですが、短時間の勤務も可能だったり、柔軟性のあるシフトが組めたり、ということも多々あります。また「声」を大事にする仕事なので、フロアには加湿器や空気清浄器が設置され、数時間に度は休憩時間をとれたりするなど、心地よく働ける職場づくりへの配慮がみられます。

※もちろん男性でも働けるお仕事です(性別は問いません)。

Q コールセンターといっても、業務いろいろ?

A はい。大きく分けると3つあります!
「コールセンター」は、電話応対をメインとする職場に対して広く使われている言葉です。扱う商品やサービスによって、電話を受けるのか、かけるのか、そして電話で話す内容などが違ってきますが、大きく次の3つに分けられます。

受信(インバンド)
お客様からの電話を受ける業務です。問い合わせや申し込みといった内容が多いので、事前研修で商品知識をしっかりと習得します。受信の数はお客様次第なので、多い時もあれば少ない時もあります。

発信(アウトバンド)
お客様に電話をかける業務です。保険や通信のセールス系が多いですが、顧客リストに順番にかけていきマニュアルに沿ってお話していくので、ある程度ペースをつかみやすい面があります。

BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)
企業から外部委託された仕事をする業務です。内容は企業からのオーダー次第で、多岐に渡ります。確実なPCスキルが求められることが多いですが、未経験でも研修で身につけられます。

Q 青森県内には、どのくらいあるの?

A 今回の紹介だけでも24社。ここ数年でグッと増えています!
コールセンターは「受け答えのプロフェッショナル」お客様満足のための最前線として様々な企業にその活躍を期待され、国内では90年代に急成長してきました。青森県内でも08年あたりから新規立地が増えていきます。

Q じゃあ県内での業務って、具体的には?

A 「受信・BPO業務」が多いですね。
受信メインの場合は、家電修理や通信系、金融系の問い合わせ窓口をする業務があります。発信メインの場合はセールス系、BPOメインの場合はインターネット関連・データ登録が多いようです。

【BPO】インターネット関連
【発信】調査/光通信/保険
【受信】問い合わせ窓口

クレームって来るの?

A もちろんクレームはゼロとは言えないかもしれませんが、でも、研修で対処法も教わりやすし、業界としてよく言われるのは「お客様は怒っているのではない、困っているんだ」という言葉。そう思うと、こちらも冷静になれてうまく対処できると思いますよ。

掲載24社のコールセンター開設推移

年	社数
'03	0
'04	0
'05	0
'06	0
'07	0
'08	1
'09	2
'10	3
'11	4
'12	5
'13	6
'14	24