



## コンタクトセンター

# どんな仕事？

大きく3つに分けられます！

「コンタクトセンター」は、電話などでお客様への対応を専門に行なう部署・事業所です。以前は、「コールセンター」と呼ばれていましたが、近年、電話対応業務だけでなく、FAX・Eメール・チャットなどを利用した問い合わせなど複数のメディアが使われるようになったため、コンタクトセンターという名前を使用するようになりました。扱う商品やサービスによって、大きく3つに分けられます。

## 受信 インバウンド

お客様からかかってきた電話を受ける業務です

通信販売の受注や、メーカー、カード会社などのカスタマーサポート、パソコンの操作説明などのテクニカルサポートなど多岐にわたります。対応によって企業のイメージを左右する大切な仕事ですが、事前研修などでしっかり学ぶため、未経験者でも安心です。



お客様



コンタクトセンター

## 発信 アウトバウンド

お客様に電話をかける業務です

保険や通信などのセールス、リサーチなどが多いですが、あらかじめ用意されている発信先リストに沿って電話をかけ、マニュアルに沿ってお話を進めていくので安心して仕事をすることができます。



お客様



コンタクトセンター

## 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業務を行います

内容は、総務、経理、人事、情報システム、設計、開発など、クライアントにより多岐に渡ります。クライアントの成長に大きく貢献でき、やりがいを感じる仕事です。



コンタクトセンター



企業

ちなみに・・・

# 未経験者でも大丈夫！

各社とも充実した事前研修や教育プログラムを用意しており、トレーナーがついた実践練習を経て業務につくのが一般的。ほとんどの方が未経験からのスタートですが、文系理系問わず、さまざまな先輩が活躍しています。

