

こえ こと ば つか
声と言葉を使って
みなさんのなやみによりそう仕事です



かぶ しき がい しゃ
キューアンドエー株式会社

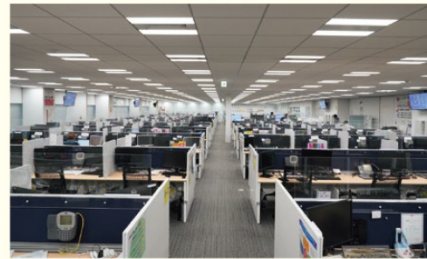
所在地/仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー TEL.022-212-6221 <https://www.qac.jp/>
 創業/1997年7月1日(平成9年7月1日) 従業員数/1,424名(2023年6月現在)

わたし し ごと
私たちの仕事

でん わ 電話やメール、チャットでお客さまからの相談を受け
 るのが、コールセンターの仕事です。働く人たちは
 オペレーターとよばれ、「顔の見えない」接客のプロ
 としてお客さまをサポートしています。また、コール
 センターから電話をかけて、お客さまに合った商品
 をおすすめすることもあります。

Q&A

あなたをささえる わたしのこえで



▲お客さまと話をする部屋(センター)のようす



たい せつ こ じん じょう ほう
大切な個人情報をまもるための仕組み

きゃく な まえ じゅうしょ でん わ ばんごう などの個人情報は、みなさんの宝物と同じよ
 うに大切なものです。宝物を箱に入れてかぎをかけるように、コールセンターで
 もお客さまの情報を大切に管理し、しっかりまもっています。



スマートフォンやICレコー
 ー、USBメモリなどの電
 子きぎは、センターの中
 にも持ちこめません。そのほ
 かの荷物もすべて、中が見え
 る透明なバッグに入れます。



センターの中に入るには、生
 体になしようにロックをかい
 じよします。生体になしよ
 うとは、指もんのように、その
 人にしかない体のとくちよ
 うを使ってかくにんする方
 法です。

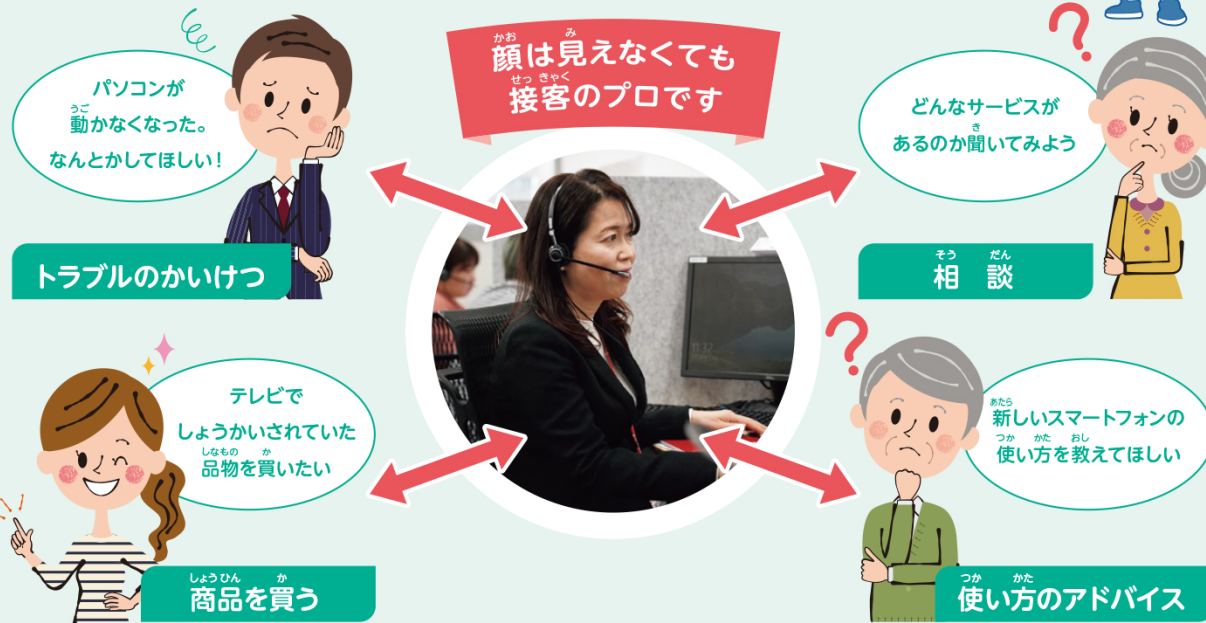


仕事中に知ったお客さまの
 情報は、センターの外に出
 たらぜったいに話さないこ
 とがルールです。



! コールセンターはみなさんの強い味方です!

コールセンターには、毎日いろいろな相談や質問がきます。お客さまが何を希望
 しているのか、電話やメール、チャットなどを使って聞いて、対応しています。



こえ つか かた こと ば えら かな
**声の使い方やどんな言葉を選ぶかをしっかり学んで、顔が
 見えなくてもお客さまに安心してもらえるよう心がけてい
 るんだって!**



オペレーター
 わた なべ あけ み
渡邊 明美さん

はたら ひと こえ
働く人の声



オペレーター
 あら かわ かん た
荒川 貴太さん

電話で話しながら、パソコンをインターネットにつ
 ながためにサポートするのが仕事です。つなが
 った後も、希望があればパソコンを便利に使うた
 めの設定までお手伝いしています。お客さまから
 直接「ありがとう」と言ってもらえるのは、メール
 やチャットにはない良さだと思います。

問い合わせのあった商品について、電話をかけ
 ておすすめする仕事をしています。電話でよい印
 象を持ってもらうためには、明るくハキハキと話
 すことが大切です。声だけでやり取りをするの
 はむずかしいですが、その分、お客さまに信用し
 てもらえたときは、やりがいを感じますね。