



# コールセン ター業界



完全攻略本

斉藤・w・ルビンスキー

## 現場環境

---

立ち並ぶ化石PC。

その中にうごく、大量の重いアプリケーション

とにかくフリーズしまくるPC。

大量の重い資料。無駄に多い資料

厳重管理の為のパスワードだけのデータ

経費削減を優先にしている+効率重視なので

常識化しているのである

## 重荷を課す責任

---

コールセンターは、情報が大事だが忙しいを理由に  
OJTを全スルー・強制的に独り立ちという運用が非常に乱立している。

何かしら時間制限がある為、頭の整理がついていない状態で  
案内をしなくては行けない仕事場しかない。  
運用としては正確さを狙う為つぶれる人もいる。

## 環境の違うパソコン

---

コールセンター系によっては、効率重視の為ばらばらの環境がある  
一度驚いたケースが、ワード・OpenWrite・一太郎のばらばら  
ただし、周知分やデータはワード用だったりするので  
他端末の場合は非常に苦労する。

ようするに、使い捨て要因をいくら消費した所で  
発信元がなんとかなれば後はいいというセンターが多いようだ。

## 料金削減の為には音質放置

---

大半のコールセンターは競ってIP電話を導入する  
コールセンターは効率重視であるのはいろいろなページで暴露した  
さて、通信品質は確保されているのだろうか？

実はスルーされている。  
なぜか低価格で運用できればそれでいいのだから。

## 研修遍

---

研修がないまま、なのでサポートする側が  
やり方をわかっていない

むしろ、コールセンター系は人が入れ替わって当たり前なので  
依頼元はどんどん話をすすめる。

研修するより電話を取れ。

---

基本的に依頼を出す企業というのは  
受電率>>>>>>>>>超えられない壁>>>>研修  
である。

業務委託が増えたのも、社員のメンタルを考えてのことである  
研修なしでも電話を取らせて、正確度重視がいいというのが  
今の日本の実態だ。

## クビのケースはある？

---

よほど酷い状況でなければ、雇い続けるので  
躁鬱状態になって、自己退職ペースが基本。

また、NTT系列の場合は完全短期集中なので  
合わない判断されたら研修中でも速攻クビにする



## 各業界の傾向

---

### 1：ドコモ

研修は厳しい、人もそれなりの人が集まる  
普通にやっても落ちる奴多数  
着代すれば楽

### 2：AU（KDDI）

楽チン。ただしそれなりのヤツばかり。研修は雑で、SVは業務知識が乏しい。薄給。

### 3. モシモシ、トラコス、ベル

働いた事はないけど、もし働いてても他人に言えない。

### 4. ソフバン（ベルの子会社が運営）

超少数人数でがんがん電話とっているのが  
ソフトバンク系という事だ

次々に電話を取りまくらないと、すかさず注意される。

## 通販系コールセンター

---

とりあえず大量に人を集めて、気に入ったのを  
継続して雇い、他は解雇。

基本的に欲しいのは女性のみ。

また、セールスマインなのだが募集時には受信のみといって  
誤魔化して採用している所がほとんどだ。

うまく注文とれないとネットカフェ民まさかさまの世界である。

ほとんどが販売員確保がメインと思っても過言ではない世界。

対応数より、発信数。

例として言えば、

対応できた数0、発信した数300 合格

対応できた数40、発信した数260 不合格くび候補

私用期間1・2ヶ月で獲得数低いとクビ