

報道関係各位

2016年10月

キューアンドエー株式会社

「2016年度 キューアンドエーグループオペレーターコンテスト」開催

テーマ：ジェロントロジーを生かしたサービスの提供

～高齢者が生き生きと暮らせる未来へ～

～2016年11月9日（水）14:00より開催 於 渋谷・伝承ホール～

2016年11月9日（水）、キューアンドエー株式会社（代表取締役社長：牛島祐之、本社：東京都渋谷区、以下キューアンドエー）は、キューアンドエーグループでコンタクトセンター業務に従事するスタッフ（オペレーター）を対象とした「2016年度 キューアンドエーグループオペレーターコンテスト」を開催いたします。本コンテストの開催は、今年で6回目を迎えます。

本コンテストは「感動共有企業」という企業理念のもと、日頃、誠心誠意お客さま応対をおこなうオペレーターにスポットライトを当てることによるモチベーション向上と、コンタクトセンター事業者としての品質維持・向上を目的としております。

今年のテーマは「ジェロントロジー（*1）を生かしたサービスの提供～高齢者が生き生きと暮らせる未来へ～」です。シニアボランティア相談窓口のオペレーターとして、ご高齢者の方に最適なボランティア活動を、わかりやすく丁寧に紹介するという応対実演を審査します。日々お客さまと向き合っているスタッフが、高齢者の身体・心理的变化に配慮したサポートと人生のやりがいに繋がる提案をしていきます。

日本社会の高齢化に伴い、コンタクトセンターへの高齢者からのお問い合わせは増加傾向にあります。コンタクトセンターとして、高齢者対応の品質をいかに高めていくかが課題であり、品質向上を目指す取り組みが急務であります。

なお、今年は審査員として、日本産業ジェロントロジー協会 代表理事 崎山みゆき氏（*2）にお越しいただくことが決定しており、今後は専門家や研究機関との連携も視野に入れていきます。

キューアンドエーグループ独自の取り組み、またES向上におけるユニークな活動をしている企業として、取材（見学）のご検討をお願い申し上げます。

☆取材（見学）に関するお問い合わせ

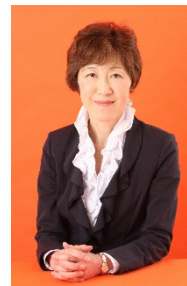
キューアンドエー株式会社 東京都渋谷区渋谷 2-15-1 渋谷クロスタワー
 広報担当：安達、来栖、大野
 電話：03-5466-1995、080-1393-8780（安達）、
 080-1300-0833（来栖）、080-1088-2395（大野）



2015年 キューアンドエーグループオペレーターコンテストの様子

*1 ジェロントロジー

医学・生理学・社会学・心理学・栄養学などさまざまな学術分野を横断的にカバーする「マルチディシプリンアリー」の学問のこと。年齢（エイジング）に伴う生涯発達や高齢化社会における生活、人間関係、心や健康の管理、老人介護や諸制度・政策、経済など、さまざまな領域の問題を、多角的な側面から問題をとらえ、総合的に研究するのが特徴。ジェロントロジーの **gero** は、ギリシャ語で“オールドエイジ”を意味する。



*2 日本産業ジェロントロジー協会 代表理事 崎山みゆき氏

学術博士、静岡大学大学院客員教授、株式会社自分楽 代表取締役、一般社団法人日本産業ジェロントロジー協会 代表理事、横須賀市文化振興委員、NPO 法人「楽学の会」顧問。

【開催概要】

- ◆開催日時：2016年11月9日（水）14:00～18:00（取材受付：13:00～）
- ◆会場：渋谷区文化総合センター大和田 6階 伝承ホール
<http://www.shibu-cul.jp/access.html>
 東京都渋谷区桜丘町 23-21（渋谷駅から徒歩 5分）
- ◆競技者：コンタクトセンター業務に従事しているスタッフ 10組（予定）
- ◆競技方法：共通題材を使用した電話対応実演（8分/1人）
- ◆テーマ：ジェロントロジーを生かしたサービスの提供 ～高齢者が生き生きと暮らせる未来へ～
- ◆設定：シニアボランティア相談窓口のオペレーターとして、ご高齢者の方に最適なボランティア活動を、わかりやすく丁寧に紹介する
- ◆審査員：日本産業ジェロントロジー協会 代表理事 崎山みゆき氏
 ディー・キュービック株式会社 採用品質部 マネージャー 下田小夜子
 採用品質部 松本有生
- ◆表彰：1,2,3位：評価の合計が高い上位3名に贈られる賞
 ベストトレーナー賞：1位の出場者のトレーナーに贈られる賞
 チャレンジ賞：4位以下のお出場者全員に贈られる賞 を予定
- ◆来賓：キューアンドエーグループ主要株主、主要クライアントなど
- ◆タイムスケジュール：内容は変更する場合があります

開始時間	次第	内容(プログラム)
14:00	開会	来賓紹介/評価説明/開会挨拶/出場者紹介
14:20	競技	競技者一人ずつ登壇し、応対実演（約 80 分）
17:00	サービス紹介	キューアンドエーグループのサービス紹介 *現在調整中です
17:20	結果発表・表彰式	競技者およびトレーナーの表彰/総評
17:50	閉会	代表挨拶



<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利用・活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイトサポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供している。

<キューアンドエーグループ><http://group.qac.jp/>

ICT 関連のテクニカルサポート事業を全国で展開するキューアンドエー株式会社が出資しているグループ会社。ダイレクトマーケティング事業者向け BPO のディー・キュービック株式会社、人材派遣事業のキューアンドエーワークス株式会社、システム開発のキューアンドエーアークテクト株式会社、多言語サービスのランゲージワン株式会社、修理サービス「クイックガレージ」を運営するグローバルソリューションサービス株式会社の 6 社で 2013 年度より、事業領域の拡大と多角化経営を図るべく展開。「テクニカルサポートサービス事業」「通信販売支援系サービス事業」「人材派遣事業」の三本柱で成り立つ。