

ニコニコ資金報告

前日までの累計 **471,000円**  
 本日の計(31件) **50,000円**  
 本日までの累計 **521,000円**

- ①新会員卓話 山家聡会員・大石雅寛会員  
 ・本日の卓話楽しみにしています。宜しく願い致します。 小倉克徳会員  
 ・山家さん、大石さん新会員卓話楽しみにしています。 仲川聡会員  
 ・[コメントなし] 佐藤龍会員
- ②～⑤ 祝  
 ・御祝の皆様方おめでとうございます。 森絹子会長
- ②配偶者誕生日  
 ・配偶者誕生祝ありがとうございます。 小川博史会員  
 ・[コメントなし] 砂沢学賦会員
- ③結婚記念祝  
 ・結婚祝ありがとうございます。 安達善一会員  
 ・結婚祝いありがとうございます。結婚47年になりました。 岡村睦美会員  
 ・結婚して60年になります。人生のほとんどです。 本庄久子会員
- ④入会記念祝  
 ・入会記念祝ありがとうございます。22年目になりました。 岡村睦美会員  
 ・入会記念祝ありがとうございます。 永井牧会員  
 ・[コメントなし] 安達善一会員  
 長寿祝(80回目の誕生日) ※ボードが④二つになっていたようで、どちらにされたのかご不明な方が何名かいらっしゃいます。  
 ・[コメントなし] 請川かおり幹事  
 ・北村さん、佐野さん80歳おめでとうございます。 新井秀雄会員

- ・80歳になりました。今少し頑張ります。 佐野良雄会員  
 ・北村さん、佐野さん長寿お祝い申し上げます。 佐藤進会員  
 ・北村さん、佐野さんおめでとうございます。 増田泰久会員  
 ・北村さん、佐野さん長寿祝(80歳)おめでとうございます。 網谷徹己会員  
 ・北村様、佐野様80歳おめでとうございます。ピンピンちゃんお久しぶりで嬉しいです。 丸山恵美子会員  
 ・日々寒かったり暑かったり・・・北村さん、佐野さん長寿おめでとうございます。 篠田元一会員  
 ・[コメントなし] 飯淵祐美会員、北村透会員、白井靖会員
- ⑤ピンピンちゃんようこそ  
 ・ピンピンちゃん久しぶり待ってました。 森絹子会長  
 ・ピンピンちゃんようこそ。ますます美人になりましたね。 渡辺成子会員  
 ・久しぶりにピンピンちゃんが来て下さいました。とっても嬉しいです。勤務先が名古屋と聞き、少し遠いけどホッとしています。 朝日恵子会員  
 ・ピンピンちゃん久しぶりです。北村さん佐野さんおめでとうございます。 木内賢治会員
- ⑥その他  
 ・渡辺さん、仲川さんには2枚チケットありがとう。 小倉利夫会員  
 ・10月24日は世界ポリオデーです。ポリオ根絶活動も宜しくお願いします。 早船雅文会員  
 ・北村さん、先日は茨城の土産ありがとうございます。 芝崎眞理会員  
 ・今日のニコニコくじは豪華2本立てです!北村さんから北村ファームから秋の収穫祭!木内さんから大雪山の旅行のおみやげです! 永井牧会員



新会員卓話：山家聡会員 / 大石雅寛会員

山家聡会員



大石雅寛会員



カスタマーセンター(コールセンター)業界について

1. カスタマーセンターを全国数か所で分散運営
  - ・災害時などのリスク分散
  - ・人材確保
  - ・地方の安い人件費
2. 入電状況と対策
  - ・どの業種でも開始直後が入電量多い
  - ・夕方入電量が多い
  - ・昼間は入電量落ち着くも、交代で休憩に入る
  - ・緻密な入電予測
  - ・細分化したシフト組み
3. カスタマーセンター業界の最新設備
  - ・通話録音
  - ・IVR(自動音声切り分け)→スキル別にオペレータへ割り振り
  - ・通話のテキスト化→危険ワードの感知
  - ・SNS上のワード検知
4. 今後のカスタマーセンター業界
  - ・入電量削減→HP等を簡易問い合わせや手続きが完了できるよう充実させる
  - ・BOT化を進めることによって人員の削減と配置転換を進める

ゴルフ同好会



10月25日に都賀カントリー倶楽部にて開催しました。

