

講座概要



コース名	オペレーターコース				
科目群	キャリア開発系科目 Career Development	種類	必修	単位	2
講座名	OPのためのセルフキャリア戦略	講座番号	CD-101	担当講師	中野みのりこ

到達目標	OPとしての自分のキャリアを具体的に棚卸することで、自ら学び、そしてキャリア戦略を持つことができるようになること	
概要	コールセンターのOPは非対面での顧客対応を通して、多くの知識やスキルを身に着けています。自らの知識・スキルを棚卸し、新たな学びの分野を加えてキャリアの展望や戦略を持つことは、日常の業務だけでなく人生設計に大きく役立ちます。	
前提知識	特にありません。現在のキャリアの棚卸と、今後の人生設計を考えたいすべてのOPに有効な講座です。	
授業内容	回数	内容
	紹介	この講座の目的や構成、講座のハイライトを紹介します。まずここから始めてください。
	第1回	＜外的キャリア・内的キャリア＞ OPとして身に着けている知識とスキルを、市場価値のあるキャリアとして、自分で言語化するための考え方を学びます。業務経験・実績・知識・スキルなど、自分の適性を振り返りながら整理する手法を学びます。
	第2回	＜知識とスキルの棚卸＞ コールセンターのOPは、非対面での顧客対応という難しい業務を通して、様々な知識やスキルを身に着けています。知識とスキルを棚卸するための方法と、今後のキャリア形成の方向性を学びます。
	第3回	＜今すぐやるべき学びと資格＞ 自ら学ぶ学習プログラムや学習機会はとて多くなっています。OPとしての現在の知識やスキルにプラスして学ぶことで、キャリア形成に効果的となる学習領域について学びます。
	第4回	＜キャリアプランニング・ツールに書き出そう＞ 厚生労働省が推進する、職業能力を見える化とキャリア形成のためのツール「ジョブ・カード」の使い方を学びます。シートに書き出すことで、職業人生の現在・過去・未来をしっかりと整理する方法を学びます。
教材	講座中のプレゼン資料が教材となります。	
参考図書	厚生労働省ジョブカード制度 https://jobcard.mhlw.go.jp/	
講師から		

<シラバス・講座概要の使い方>

CC-Universityの講座の概要や目的を理解し、講座を受講する際のガイドとして活用してください。

個人として活用する場合は録画・画面のスクリーンショット等は自由です。CC-Universityの講座の著作権は本学と担当講師に帰属します。

<免責事項>

CC-Universityはコールセンターに関わる知識と情報の啓発による個人の自己学習を目的としたもので、学校法人法に基づく学校組織ではありません。

CC-Universityは掲載した動画に関する情報の正確性、完全性、正当性の確保に努めますが、これらを完全に保証するものではありません。

CC-Universityへの受講者からのコメントについて、正確性、完全性、正当性を認めるものではありません。

受講者がCC-Universityの情報を利用したことにより、受講者または第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。

受講者間または受講者と第三者間のトラブルにより、受講者または第三者に生じた損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。

システム障害、保守などにより事前に通知することなく、CC-Universityチャンネルの運用を停止する場合がございます。

講座内容は、予告なく変更する場合があります