

グロッサリ

## Glossary—グロッサリ—

### VUCA

Volatility（変動性）、Uncertainty（不確実性）、Complexity（複雑性）、Ambiguity（曖昧性）の頭文字を取った造語で、社会やビジネスにとって、未来の予測が難しくなる状況のこと。

### オンライン研修

ZoomやMicrosoft TeamsなどのWeb会議システムなどをインストールしたパソコンやスマートフォンをとおして、研修を受講でき、遠隔拠点でも受講できる研修スタイル。

### 顧客データプラットフォーム

企業が保有する顧客に関する情報を集約・統合するデータベースとそれを管理し、活用するための基盤。企業内に散在するさまざまなシステムから収集したデータを統合・名寄せして、一元化された顧客プロフィールを作成し、統合されたデータを分析することで、自社の顧客を理解し、顧客体験の向上を実現する。顧客データプラットフォームには、コンタクトセンター経由で収集された情報も統合され、また、コンタクトセンターでの顧客対応時のサービス向上のためにも利用される。なお、顧客データプラットフォームは、CDPと略して呼ばれることもある。

### コンタクトセンター

電話やEメール、チャット、FAX、などの手段で、顧客からの問合せや申込みの受付などの顧客対応を行う部署。電話による対応を主とする場合、コールセンターとも呼ばれる。コンタクトセンター業務には、お客様からの電話を受信するインバウンドと、お客様に電話を発信するアウトバウンドがある。国内のサービス提供事業者の事業規模は1兆円を超えており、厚生労働省の職業情報提供サイトによるとオペレーターの就業者数は全国で約30万人となっている。

### スーパーバイザー

コンタクトセンターの管理者であり、業務の進捗管理やオペレーターのサポート、1 on 1ミーティングなどによるオペレーターの育成、勤怠管理、シフト管理、などのコンタクトセンター運営全般にわたる業務を行う者。

## リアル研修

セミナールームなどで行う対面式の集合研修。