

ベルシステム24 出展、キッズニア東京「コールセンター」パビリオン 2023年10月25日（水）全面リニューアル ～相手の気持ちに寄り添ったコミュニケーションスキルを学ぶ～

株式会社ベルシステム24ホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO：野田 俊介、以下 ベルシステム24）と、KCJ GROUP 株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：圓谷 道成、以下 KCJ GROUP）は、KCJ GROUP が企画・運営するこどもの職業・社会体験施設「キッズニア東京」（東京都江東区）の「コールセンター」パビリオンを2023年10月25日（水）にリニューアルオープンします。



「コールセンター」パビリオン イメージ

本パビリオンでは、こども達は「テレコミュニケーター」として、接客に求められる基本的なマナーや相手に寄り添った対応について学んだあと、ヘッドセットマイクを付けてお客さまからの問い合わせに対応するコールセンター業務を体験します。

今回、パビリオンやユニフォームをベルシステム24のコーポレートロゴで使用している4色を基調に、未来的で明るいデザインに全面リニューアルしました。また、お客さまの感情を表す「感情バロメーター」を新たに導入し、こども達は接客中のお客さまの感情の変化も見ることで、相手の気持ちに寄り添ったコミュニケーションスキルを学ぶことができます。

■リニューアル後の体験ポイント

- ・お客さまの感情を表す「感情バロメーター」を画面に表示し、お客さまの感情の変化を体感する
- ・「評価レポート」の記載事項を変更
お客さま対応の評価基準項目を3項目から5項目に
「お客さま満足度」の指標を追加

ベルシステム 24 と KCJ GROUP は、本パビリオンでの体験を通じて、子ども達に正しい日本語や言葉づかいを知ってもらうとともに、相手の気持ちを想像しながら共感し、寄り添うことの大切さを学んでほしいと願っています。

<参考資料>

■パビリオンの概要

パビリオン名	: コールセンター
職業名	: テレコミュニケーター
定員	: 各 4 名 / 1 回
体験時間	: 約 30 分
給料	: 8 キッツ ※キツザニア内で流通する専用通貨
成果物	: 評価レポート
リニューアルオープン日	: 2023 年 10 月 25 日 (水)

■ベルシステム 24 について

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、ベルシステム 24 のパーパスである「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

<https://www.bell24.co.jp/>

■KCJ GROUP / キツザニア について

KCJ GROUP は、3 歳から 15 歳までの子ども達の職業・社会体験施設「キツザニア東京（2006 年 10 月開業）」「キツザニア甲子園（2009 年 3 月開業）」「キツザニア福岡（2022 年 7 月開業）」の企画・運営をしています。「キツザニア」は、現実社会の約 2/3 サイズの街並みに、実在する企業が出展するパビリオンが建ち並び、さまざまな仕事やサービスを体験できます。キツザニアのコンセプトは、「エデュケーション（学び）」と「エンターテインメント（楽しさ）」を合わせた『エデュテインメント』。子ども達が好きな仕事にチャレンジし、楽しみながら社会のしくみを学ぶことができる「子どもが主役の街」です。

<https://www.kidzania.jp/>