

## ■ 平成 24 年度 西高インターンシップ JR北海道班 報告

日時：平成 25 年 1 月 10 日 13:00 から 16:00

場所：札幌市中央区北 3 西 2 さっけんビル JR北海道お客様コールセンター

参加者：西高：大塚教諭、原良太、濱田みのり(2年生)、  
中野瑛登、斉藤弘樹、江口航平(1年生)

JR北海道お客様コールセンター：渡會和敏所長、勝又康郎次長

34 期同伴者：野田敬一



左から勝又次長、渡會所長



配布された資料

### ○内容

- ・ 会社概要（渡會所長）会社パンフレットを使用して会社の概要説明

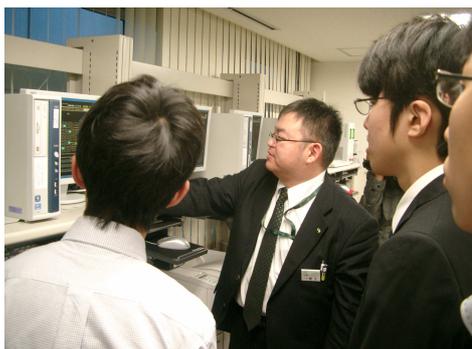


- ・ ビデオ上映 道外の旅行会社向けプロモーションビデオ
- ・ お客様コールセンターの説明（勝又次長）ペーパーと社内の実際の部署を見ながら説明

- ・ 時刻表について（勝又次長） 配布された時刻表を用いて、「どの様に作られているか」、「どの様に見るのか」を説明



- ・ お客様コールセンター対応実習 実際に使用しているコールセンターの機械を使用しての模擬対応実習、及びコールセンター内の最新機能の説明



#### ○ 同業者から見た感想

渡會所長、勝又次長には、丁寧に分かり易く説明して頂いたと思います。生徒さん等も真剣に聞き入っていました。一般的な会社概要以外に、コールセンターという部署特有の最新鋭の導入ソフトの説明やセキュリティについての説明がありました。個人的には、会社の福利厚生についての説明に興味を持ちました。

また写真にカメラマンが写っていますが、当日はJ R北海道の広報の方も来ており、後日J R北海道の社内報及びビデオに今回の訪問が報告されるそうです。