

## NSR 営業部（コールセンター）の1日のスケジュール

9:30

### 業務開始

開始と同時にお客様から電話が掛かってきます。  
旅行の予約や変更、取り消しといった受付をします。  
その他、前日からの手配すべき引継ぎ事項などの確認をします。  
しばらくすると、郵送や宅配にてお客様へ送付する日程表などが、お客様が申し込まれた旅行の主催会社より届きます。毎日届きますが、多いときには50~60件分届きます。それを開封し、出発日・名前日程などを確認して、必要書類をセットした上でお客様へ発送します。国内・海外各担当者に分担してもかなり時間がかかりますが、大切な業務の一つです。

12:00

### 昼食

全員が一斉に取るわけにはいかないので、交代で本社ビルの休憩室や近隣のレストランといったところで取ったりしています。

13:00

### 午後業務

コールセンターですので、基本的には午前中と同様の業務を継続します。但し、新着パンフレットがどんどん届きますので、午前中の業務に加えてパンフレット控えの差し替えることなども仕事の一つです。常に新しいものへ変更をしています。  
本日受注・変更・取り消しがあったものを再度手配漏れがないかなど申込書の記録を見ながらチェック。

18:00

### 業務終了

翌日への引継ぎ事項があれば引き継ぎをして、退社。