

SV/センター長向け14講座を開催 専門知識を求め約250名が参加

実践研修講座では、SVやセンター長/マネージャーなど役職ごとに必要なスキル・知識を網羅的に学べる「SV育成講座」「コンタクトセンターマネジメント講座」や、チャットやAI、高齢者対応などテーマを絞った専門講座など14講座を開催。3日間で、のべ249名が受講し、活発な意見交換を行った。

SVやセンター長、トレーナーやQA(品質管理担当者)の知識・スキル向上を促す「実践研修講座」は、3日間で14講座を開催。のべ249名が参加した。

SV向けには、「SV育成講座・基礎編」「SV育成講座・実践編」「リーダーシップ研修～理論と実践で

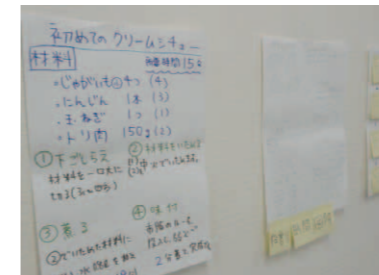
学ぶ組織行動学」を開催。基礎編では、これからSVになるオペレータやSVに就任したての人材を対象に、心構えやオペレータとの接し方、各種KPIの用語解説などを行った。実践編では、チームへの情報伝達や上司への報告について演習(写真①)を通じてより具

体的に学んだ。リーダーシップ研修は、ロープを使ったアクティビティを通じて、目標設定と課題解決に必要なチーム内のコミュニケーションのあり方について参加者の1人ひとりが気づきを得ていった(写真②)。

センター長/マネージャー向けには、「コンタクトセンターマネジメント講座・入門編/実践編」「コールセンターのプロフェッショナルのための業務設計講座～リソースマネジメント編」を開催。入門編は、組織内のコミュニケーションやKPI、災害時対応までセ

図 実践研修講座開催プログラム

5月29日(火)	5月30日(水)	5月31日(木)
コンタクトセンターマネジメント講座・入門編 講師：カルディアクロス 和泉祐子氏	コンタクトセンターマネジメント講座・実践編 講師：さつきソリューション 五月女 尚氏	コールセンターのプロフェッショナルのための業務設計講座～リソースマネジメント編 講師：コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏
コンタクトセンターのためのAI入門講座 講師：井上研一事務所 井上研一氏	SV育成講座・実践編 講師：ヤフー 寺下 薫氏	品質向上のための“処方箋”を学ぶモニタリング&フィードバック講座 講師：インサイト 大西美佳氏
SV育成講座・基礎編 講師：ラーニングイット 河合晴代氏	高齢者対応実践講座 講師：JBMコンサルタント 中尾知子氏	クレーム組織対応講座 講師：情熱プロデュース 藤木 健氏
「ソーシャルスタイル理論」から学ぶ顧客タイプ別コミュニケーション講座 講師：クォーターワン 窪田尚子氏	チャット対応講座～効果とノウハウの高め方 講師：Me-Rise 東峰ゆか氏	リーダーシップ研修～理論と実践で学ぶ組織行動学 講師：つくる考房 井口大輔氏
		実践！ナレッジマネジメント講座～設計編 講師：Me-Rise 東峰ゆか氏
		実践！ナレッジマネジメント講座～作成編 講師：Y'sラーニング 浮島由美子氏



写真① 「料理の手順」を題材に情報伝達について学ぶ

写真③ AI導入について解説する井上講師



写真⑤ チームごとにワークショップを実施



写真② アクティビティを通じて「チームビルディング」を体感



写真④ ディスカッションで意見交換する受講生

ンター長に必要な知識を網羅的に解説。実践編ではKPIについて深掘りして、データの読み解き方や問題解決の具体的方法を伝授した。業務設計講座リソースマネジメント編は、応答品質と稼働率、運営コストを最適化するための考え方や手法について解説した。

チャット、AI、FAQ 専門講座も開催

この他、テーマを絞った専門講座も開催。「チャット対応講座～効果とノウハウの高め方」では、有人チャット窓口の運用ノウハウを伝授。「コンタクトセンターのためのAI入門講座」は、実際にセンターへのAI導入経験を持つ講師が、IBM WatsonとMicrosoft Azure MLを導入する際のポイン

トや運用方法を伝えた(写真③)。「実践！ナレッジマネジメント講座～設計編/作成編」は、チャットボットやAIを導入する際に不可欠となるFAQの整備について具体的に解説した。

応対力の指導や品質管理に関しては、「クレーム組織対応講座」「ソーシャルスタイル理論から学ぶ顧客タイプ別コミュニケーション講座」「高齢者対応実践講座」「品質向上のための“処方箋”を学ぶモニタリング&フィードバック講座」を開催。クレーム組織対応講座は、悪質クレマーからセンターを守る方法について、ルールや仕組みの構築から具体的な言い回しまで幅広く解説した。ソーシャルスタイル理論では、顧客の話し方や会話の運び方から顧客のタイ

プを判断し、合わせた話し方を意識することでクレームを防ぎスムーズにコミュニケーションできる対応方法を伝授した。高齢者対応実践講座では、高齢者の身体的特徴について疑似体験で学び、スムーズな対応に必要なノウハウを学んだ。モニタリング&フィードバック講座は、「評価しやすいシート」「課題の指摘にとどまる指導」からの脱却を図り、顧客視点の評価、真の顧客満足度向上につながる品質改善を促す指導について、講師によるノウハウの提供およびディスカッションを通じて具体的に学んだ。

いずれの講座もディスカッションやワークショップを通じて、受講生同士による活発な意見交換が行われた。