

# RICコールセンターキャンパス 実践研修講座

## コールセンターの業務設計講座 ～リソース・マネジメント編～

世界標準・科学的・最新の「業務量予測」&「要員数算出」法を学ぶ！

### 講座の概要

コールセンターのすべての活動の起点となるリソース・マネジメント、とりわけその根幹をなす「業務量の正確な予測」と「最適な要員数の算出」は、すべてのセンター管理者にとって最優先・最重要のマネジメントスキルです。その基礎知識から専門技法に至るまでを、コールセンターの三大コンタクトチャネルである「インバウンドコール（電話）」「メール」「チャット」を対象に詳細に解説します。コロナ禍の環境変化により標準化された要員数算出の新しいパラメータや、本邦では他に存在しないチャットの要員数算出モデルなど、ここでしか学べないノウハウを、誰もが簡単に使える計算ツールなどを使いながらわかりやすく説明します。即使える具体的な方法論に徹底的にフォーカスした、まさに実践的な講座です。

### 受講対象者

- センター長、マネージャー、スーパーバイザーなどコールセンターのオペレーションの管理者
- ビジネス・コントローラーなど、運営企画、人員計画、業績予測、業績管理などの担当者
- その他、コールセンターの運営・管理を担うポジションの方

### 得られる効果

- 世界標準の科学的なセンター運営の知識や方法論を習得できる
- 正確な予測、適切な人員計画が可能となり、センター運営が格段に向上する
- 業務量の予測やエージェント数の算出をはじめとする管理者必携の各種ツールが入手できる
- 経営陣との数字による具体的な交渉が可能となり増員や予算獲得に成功する

### 特典

- **ワークフォース・マネジメント・ワークシート**  
業務量予測や要員数算出などの計算フォームやテンプレートです
- **受講者専用のWebサイトで継続サポート**  
「コールセンターの教科書プロジェクト」Webサイト内の受講者専用サポートページで、受講後も継続的に更新情報の提供などが受けられます  
※上記内容は予告なく変更することがあります

### 次回開催

- 日時: **2024年11月21日(木)** 10:30-17:00
- 会場: サンシャインシティ・コンファレンスルーム  
(ワールドインポートマートビル5F/東京・池袋)
- 定員: 30名
- 受講費: 38,500円(税込・昼食付き)
- 申し込み: <https://crm.callcenter-japan.com/cct/seminar/index.php?categoryname=Paidseminars>

### プログラム

#### 1. コールセンターのリソース・マネジメントとは

- リソース・マネジメントが必要な7つの理由
- リソースプランニングのプロセス

#### 2. 業務量を予測する

- コールセンターの業務量とは
- ヒストリカルデータを検証する
- ビジネスドライバーを特定する
- 世界中で最も使われる統計的予測手法

#### 3. インバウンドコール（電話）の要員数を算出する

- インバウンドコールの業務量とサービスレベル・コンタクトとは
- サービス目標を設定する
- 効率性目標を設定する
- エージェント・エンゲージメント目標を設定する
- シュリンケージ目標を設定する
- インバウンドコールの要員数を算出する

#### 4. メールの要員数を算出する

- メール業務量とレスポンスタイム目標とは
- メール要員数の計算式との二つの運用方式
- メール要員数を算出する

#### 5. チャットの要員数を算出する

- チャットの運用上の特徴と要員数算出に必要なメトリクス
- セッション数を算出する
- サービス目標を設定する
- 効率性目標を設定する
- チャットの要員数を算出する

※上記内容は予告なく変更することがあります



### 熊澤 伸宏

コールセンターの教科書プロジェクト 主宰  
<https://cc-kyokasho.jp>

1988年ダイヤモンドクレジット(DCカード)に国内での先駆けとなるテレマーケティングセンターを設立。1989年よりアメリカン・エクスプレスのテレマーケティング・マネージャーとして世界中のコールセンターのベンチマークとして支持される先進

のセンター運営を学ぶとともに、日本におけるテレマーケティング・ビジネスを構築。その後、通販、IT、通信、金融、製薬など計8社15センターの立ち上げ・再構築・運営に従事。2001年より勤務のグラクソ・スミスクラインでは国内有数の高品質なコールセンターとして高い評価を集め、経営貢献、品質管理、オフィス環境、応対品質など各分野のアワードやコンテストなどで多数受賞。センター運営に関する知識、経験、業績のいずれも他に抜きん出た業界の第一人者。現在はセンター管理者のコーチングやマネジメントの研修・コンサルティングをおこなう。専門誌の記事・連載や講演・セミナー講師など多数。コールセンターの構築から日々の運営管理までを網羅的かつ詳細に解説した『コールセンター・マネジメントの教科書』を2018年5月に発刊。