

## クレーム対応からアクティブサポートまで 実践的ノウハウを提供する 13 講座を開催

「実践研修講座」は、3日間で13講座を開催した。クレーム対応やKPI管理、ロジカルシンキングなど各分野のエキスパートである講師が、「明日から即現場に活用可能」な実践的手法を解説。のべ168名の受講生が、ディスカッションや各種エクササイズを通しプロフェッショナルのノウハウを“体得”した。

実践研修講座は、オペレータからSV／センター長といったセンター管理者までを対象に、「マネジメント」「品質管理」「オペレーション」「人材管理」——4つのカテゴリで知識・ツールを提供する研修プログラムだ。いずれも少人数限定で、講師や他の受講生と意見交換しながらインタラクティブに展開する。ツールやチェックシートなどを持ち帰ることができ、それらを用いて学んだことを即現場で活用できることが特徴だ。



新任センター長向けのノウハウを具体的に解説する「センター長のためのマネジメント入門講座」



ゲームを通して団結力やチーム内コミュニケーションを学ぶ「できるSVの条件! チームマネジメント講座」

### 入門、リソースマネジメント センター長の基礎力を高める

センター長向けのマネジメント講座は、新任センター長を対象にした「センター長のためのマネジメント入門講座」と要員配置の最適化に主眼を置いた「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」の2講座を開催した。

マネジメント入門講座は、経験3年以内のセンター長／マネージャーを対象に、心がけから最低



ケーススタディを交えわかりやすく説明する「クレーム対応戦略構築講座」



説得力のある対応の指導法を学ぶ「～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座」

限おさえておくべきマネジメントのポイントなどを教育コンサルタントであるラーニングイットの河合晴代講師が解説した。

業務設計講座は、現役センター長でもあるグラクソ・スミスクラインの熊澤伸宏講師が、センター運営の必須知識であるリソースマネジメントについて基本概念から具体的な計算方法、見逃しがちなポイントなどを解説。さらに、アウトバウンドやメール対応窓口のワークフォースの算出方法についても説明した。

### 基礎から論理思考まで SVの現場力を鍛える

SV向け講座は、「SVのためのコールセンター基礎講座」「できるSVの条件! チームマネジメント講座」「ロジカルで行こう! SVのための分析力向上講座」の3講座を開催した。

コールセンター基礎講座は、経験の浅いSVやこれからSVを目指す人材が対象だ。コールセンターの役割や機能の進化を解説し、そのうえでSVが何をすべきかをディスカッションを通じて考えていく。オペレータとの信頼関係を築くための「ストローク」を身に付け、現場から信頼されるSVがとるべき具体的な行動を学んだ。

チームマネジメント講座では、コーチングやプランニングなど現場を取りまとめるために必要な手法

を具体的に学んだ。ゲームやディスカッションなど講義中のエクササイズについて、受講生からは「実施したワークショップはそのまま現場で実践したい」という声もあった。

分析力向上講座では、現場の問題解決や改善活動に必要なロジカルシンキングの手法を解説した。問題の原因究明のためのステップアップ法やフィッシュボーンといった分析手法を紹介し、受講生はエクササイズを通しこれらを体験した。受講後のアンケートには、「論理的に伝えることは、他人への説得や自分への自身につながるということを痛感した」という感想もあった。

### ボイトレ、きくスキル、評価項目 CS追求のためのノウハウを提供

品質改善に役立てられる知識



グループで心情察知力の要素をディスカッションする「きくスキル体得講座(1)～CS追求の原点を学ぶ～」



ミッションをシートに落とし込むプロセスを解説する「モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～」

は、「～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座」「“きくスキル”体得講座(1)～CS追求の原点を学ぶ～」 「“きくスキル”体得講座(2)～指導のスキルを磨く～」 「モニタリングシート作成



SVに必要なロジカルシンキングの手法を解説する「ロジカルで行こう! SVのための分析力向上講座」



講師と受講生がインタラクティブにやりとりする「クレーム対応講座 基礎/上級」

講座～CSに直結する評価項目を考える～」の4講座で提供した。

ボイス・トレーニング講座は、「話法」を中心にしてコーチングの手法を解いた。ロールプレイングやディスカッションを通じて指導法を身に付けた。

「“きくスキル”体得講座」では、(1)できくスキルを構成する8つの力とそのひとつである心情察知力について理論を講義したのち、その具体的な指導法を解説した。(2)は、指導のロールプレイングを徹底的に繰り返した。

モニタリングシート作成講座は、ミッションに沿ったチェック項目で構成された評価シートの作成法を解説した。「強み・弱みをブレンドする」「目指す姿を先に作る」などのポイントを挙げ、その場

図1 各講座の категорияと対象受講者層

初級	中級	上級
<b>マネジメント</b> 主な対象: シニアSV、アナリスト、センターマネージャー		
センター長のためのマネジメント入門講座		
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～		
<b>オペレーション管理</b> 主な対象: SV、チームリーダー、センターマネージャー、オペレータ		
～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座		クレーム対応戦略構築講座
クレーム対応講座(基礎)		“きくスキル”体得講座(1)(2)
		クレーム対応講座(上級)
<b>品質管理</b> 主な対象: SV、QA、トレーナー、センターマネージャー		
モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～		
<b>人材管理</b> 主な対象: SV、人事担当者、トレーナー、センターマネージャー		
できるSVの条件! チームマネジメント講座		
SVのためのコールセンター基礎講座		ロジカルで行こう! SVのための分析向上講座

図2 開催講座

6月11日 (火)	6月12日 (水)	6月13日 (木)
センター長のためのマネジメント入門講座 講師：ラーニングイット 河合晴代氏	“きくスキル” 体得講座(1) ～CS追求の原点を学ぶ～ 講師：きくスキル研究会 窪田尚子氏	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～ 講師：グラクソ・スミスクライン 熊澤伸宏氏
クレーム対応戦略構築講座 講師：JBMコンサルタント 玉本美砂子氏	ロジカルで行こう！ SVのための分析力向上講座 講師：Y'sラーニング 浮島由美子氏	“きくスキル” 体得講座(2) ～指導のスキルを磨く～ 講師：きくスキル研究会 藤木 健氏
できるSVの条件！チームマネジメント講座 講師：Y'sラーニング 浮島由美子氏	モニタリングシート作成講座 ～CSに直結する評価項目を考える～ 講師：B-コミュニケーション 高橋珠実氏	SVのためのコールセンター基礎講座 講師：ラーニングイット 河合晴代氏
～“心に残る”話し方を指導する～ ボイス・トレーニング講座 講師：B-コミュニケーション 高橋珠実氏	クレーム対応講座・基礎 クレーム対応講座・上級 講師：インソース 河野貴久代氏	アクティブサポート入門講座 ～Twitterの顧客対応術～ 講師：河野 武氏

で実際にシートを作成した。

## 対応法から組織作りまで クレーム対応をプロが解説

コールセンターの永遠の課題でもあるクレーム対応をテーマにした講座は、「クレーム対応講座・基礎」「クレーム対応講座・上級」「クレーム対応戦略構築講座」の3



数値管理のために必要な知識を学ぶ「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」



新人SV向けにセンターマネジメントを総括して解説する「SVのためのコールセンター基礎講座」

講座を開催した。

クレーム対応講座は、インソースの河野貴久代講師がクレームの背景から対応のポイントまでを具体的に解説。ケーススタディによるロールプレイングを通じて、具体的に学んだ。上級編では、クレーム対応に強い組織を作るための7つのポイントを解説した。



ロールプレイングを発表しあう「きくスキル体得講座(2)～指導のスキルを磨く～」



アクティブサポートの提唱者である講師が最新事例を用いながらその手法を説く「アクティブサポート入門講座～Twitterの顧客対応術～」

クレーム対応戦略構築講座は、JBMコンサルタントの玉本美砂子講師がFAQの作り方から「棒読みのロールプレイングは棒読みのオペレータを生む」というオペレータ指導のポイントまで幅広く解説した。受講生からは、「表現力で相手に伝わる印象がこんなにも変わるのかということが改めて分かった」という感想もあった。

## 「アクティブサポート」提唱者が Twitterでの顧客対応を講義

電話対応のみならず、SNS対応に関する研修も開催した。「アクティブサポート入門講座～Twitterの顧客対応術～」は、アクティブサポートの提唱者である河野 武講師が自らの経験をもとにTwitterでサポートする際のポイントを具体的に説明した。

いずれの講座も受講生同士、活発に意見交換し、アンケートには交流に関する満足の声もあった。