

# KPI、品質管理、クレーム対応 4日にわたり26講座を開催

実践研修講座は、4日間にわたり26講座を開催した。ダイナミックに体を動かしながらチームビルディングについて学ぶ講座や、データを細かく読み取る講座などエクササイズ重視の講座を中心に構成し、SVやマネージャーなど約250名が受講。品質管理やKPI、メンタルヘルス・ケアなどの専門知識やノウハウを持ち帰った。

実践研修講座は、KPIや品質管理、対応指導などテーマごとに26講座を開催。4日間で254名が参加した。

KPIをテーマにした講座は、「SVのためのKPI基礎講座～数値のつながりを理解する」「コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識」

座～リソースマネジメント編」「実践! KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習」——の4講座を開催した。

新講座の「SVのためのKPI基礎講座」は、数値による目標管理を担うSVが受講し、各管理指標の相関関係やKPIを軸とした現場改善サイクルの実践法について学んだ。受講後は、「何のために

数字を見るのか、自社のKPIは適切かどうか改めて見直したい」などの感想が目立った。

一方、「コールセンター基礎講座」はセンター長向けに用語解説からレポートの読み解き方までを解説。体系的な知識と、講師のセンターマネジメント経験をベースにした実践的なノウハウを提供した。

呼量予測から必要要員数の算出までのロジックを丁寧に解説する「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」は満席となり、センター長やマネージャーが多く参加した。「接続品質はサービスレベルを中心に管理すべき」という講師の説明に、多くの

受講生が熱心に耳を傾けていた。

## 組体操や縄抜けを実施—— “体感”で学ぶチーム管理術

品質管理がテーマの講座は、「顧客の期待」をつかむスキルを学ぶ カスタマーエクスペリエンス実践講座」「品質向上のための“処方箋”を学ぶ モニタリング&フィードバック実践講座」「クオリティ・マネジメント講座～カスタマーエクスペリエンス実践のための品質管理」を開催した。

新講座の「カスタマーエクスペリエンス実践講座」は、本誌連載中の「事前期待から考えるCS向上の方程式」の筆者である加賀宝氏が講師として登壇し、顧客接点のプロセスからみた顧客の期待の洗い出しやペルソナ作成などのエクササイズを交えながら、コールセンターで実践すべきカスタマーエクスペリエンスについて解説した。

対応指導に関する講座は、「心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座」「説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力」「“きくスキル”体得講座～概念理解編」「モニタリング活用講座～1対N型ロープレで基礎力をあげる!」を開催し、多くのSVやトレーナーが受講した。

「ボイス・トレーニング&語彙力養成講座」では、説得力のある声を出すための日常的に実施すべき



「セールス/リテンションのための『聞き出すスキル』養成講座」では、真のニーズを聞き出す“マジックエスチョン”を解説



“テンプレートのコピペ”という印象を残さないコツを学べる「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」



企業が行うべきメンタルヘルスケアについて学習する「ストレスチェック義務化法に備えるメンタルヘルス・ケア実践講座」



SVに必須の知識・スキルを学ぶ「SVのためのコールセンター基礎講座」



ダイバシティが進むコールセンターの管理方法を解説する「新人センター長のための『マネージャー道場』～現場力を引き出す5つのポイント」



戦略的な品質管理の考え方や手法を学ぶ「クオリティ・マネジメント講座～カスタマーエクスペリエンス実践のための品質管理」

### 図 開催講座

11月10日(火)	11月11日(水)	11月12日(木)	11月13日(金)
セールス/リテンションのための「聞き出すスキル」養成講座 講師: 情熱プロデュース 藤木 健氏	コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識 講師: イー・パートナーズ 谷口 健氏	モニタリング活用講座～1対N型ロープレで基礎力をあげる! 講師: 市場通信 石橋 由佳氏	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: 熊澤 伸宏氏
気持ちを伝える文章構成～メール対応講座 講師: Y'sラーニング 浮島 由美子氏	コールセンターの業務設計講座～アウトバウンド編 講師: 熊澤 伸宏氏	実践! KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習 講師: JBMコンサルタント 五月女 尚氏	オペレータのための電話対応入門講座 講師: クォーターワン 窪田 尚子氏
ストレスチェック義務化法に備えるメンタルヘルス・ケア実践講座 講師: きやりあす 奥 富美子氏	“きくスキル”体得講座～概念理解編～ 講師: きくスキル研究会 藤木 健氏	“顧客の期待”をつかむスキルを学ぶカスタマーエクスペリエンス実践講座 講師: 富士ゼロックス 加賀 宝氏	説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力 講師: 教育コミュニケーション協会 竹内 幸子氏
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	実践! クレーム対応講座 講師: インソース 望月 忠親氏	スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術の手法を学ぶ 講師: インサイト 大西 美佳氏	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
新人センター長のための「マネージャー道場」～現場力を引き出す5つのポイント 講師: JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏	心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座 講師: B-コミュニケーション 高橋 珠実氏	アンガーマネジメント実践講座～ハードクレームを冷静に対応する 講師: ミクト 升本 恵子氏	SVのためのKPI基礎講座～数値のつながりを理解する 講師: 情熱プロデュース 藤木 健氏
クオリティ・マネジメント講座～カスタマーエクスペリエンス実践のための品質管理 講師: B-コミュニケーション 高橋 珠実氏	品質向上のための“処方箋”を学ぶモニタリング&フィードバック実践講座 講師: インサイト 大西 美佳氏	チームビルディングとモチベーション・コントロール～現場の“やる気”を引き出す技術 講師: つくる考房 井口 大輔氏	アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ 講師: JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏
NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座 講師: 応対品質研究所 竹内 幸子氏	現場力を高める! SVのための問題解決力育成講座 講師: ヤフー 寺下 薫氏		

トレーニングの手法も伝授。受講後、多くの参加者が「毎日実施したい」と意気込んでいた。

「説明力養成講座」は、相手の知識レベルに合わせた話し方や、説明の省き方など、わかりやすくするための具体的なテクニックを伝授した。

他にもSV向けの講座として、「現場力を高める! SVのための問題解決力育成講座」「できるSVの条件! チームマネジメント講座」「チームビルディングとモチベーション・コントロール～現場の“や

る気”を引き出す技術」を開催。「チームビルディングとモチベーション・コントロール」は、組体操や縄抜けなど体を使ったエクササイズでチームワークの高め方を学んだ。

## クレーム対応に活かせる “怒り”のマネジメント術

クレーム対応に必要な知識やテクニックを学ぶ講座は、「実践! クレーム対応講座」「アンガーマネジメント実践講座～ハードクレームを冷静に対応する」「NOの伝え

方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座」を開催。

新講座の「アンガーマネジメント実践講座」は、“怒り”という爆発的な感情を冷静に受け止めるための考え方を解説。二次対応を担うSVや、オペレータを指導するトレーナーが多く参加した。



“お断り”のテクニックを身に付ける「NOの伝え方を学ぶ～断る力」トレーニング講座



アウトバウンドセンターの科学的な運営方法を解説する「コールセンターの業務設計講座～アウトバウンド編」



クレーム対応の基本を学ぶ「実践！クレーム対応講座」



「品質向上のための“処方箋”を学ぶ モニタリング&フィードバック実践講座」は“対話”に導く品質管理と指導法を伝授

ライティングスキルを磨く講座は、「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術の手法を学ぶ」を開催した。

「スクリプト作成講座」では、ロジックツリーを使ったFAQ作成のエクササイズも実施した。



体系的にマネジメントの知識・ノウハウを学ぶ「コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識」



「“きくスキル”体得講座～概念理解編」はお客様の心情を察知する手法を披露



発声法という観点から説得力のある応対に導く「心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座」



現場でよく起こる問題の解決手順をケーススタディ形式で学ぶ「現場力を高める！SVのための問題解決力育成講座」

## オペレータ/SV/センター長向け新人教育プログラムを用意

セールスやアウトバウンドに関して開設する講座は、「セールス/リテンションのための“聞き出すスキル”養成講座」「コールセンターの業務設計講座～アウトバウンド編」「アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ」の3講座を開催した。

新講座の「業務設計講座～アウトバウンド編」は、リソースマネジメント編同様、アウトバウンドセンターにおける業務量予測から要員配置までの考え方や手法を解説した。リストを渡して漫然とかけ続けさせるのではなく、「科学的なプランニングをベースにマネジメントすることで現場のムリ・ムダを排除できる」という提言に多くの受講生が納得していた。

「ストレスチェック義務化法に備えるメンタルヘルス・ケア実践講座」では、2015年12月に施行された「ストレスチェック義務化法」の対応を含め、ストレスフルなコールセンターの職場に必要なメンタルヘルス・ケアの手法を解説した。

この他、オペレータ/SV/センター長それぞれを対象にした基礎講座も開催。「オペレータのための電話対応入門講座」「SVのためのコールセンター基礎講座」「新人センター長のための『マネージャー道場』～現場力を引き出す



品質チェックを品質向上に結び付ける具体的な手法を解説する「モニタリング活用講座～1対N型ロープレで基礎力をあげる！」



文書作成の実践的ノウハウを提供する「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術の手法を学ぶ」



科学的センター運営に必要な知識を解説する「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」



SVに必須のマネジメントノウハウを提供する「できるSVの条件！チームマネジメント講座」

5つのポイント」には、新人マネージャーが集まり、日ごろ抱える不安や今後の目標をシェアしていた。

## 講師と受講生の対話形式で進行 受講後も質問に対応

実践講座は、①即、現場で活かせる実践的なプログラム、②



数値の変化から問題を把握し解決するための考え方を学ぶ「実践！KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習」



顧客の“怒り”に振り回されないための考え方を解説する「アンガーマネジメント実践講座～ハードクルームを冷静に対応する」



電話対応の基礎を学習する「オペレータのための電話対応入門講座」



基本的なKPIの考え方を解説する「SVのためのKPI基礎講座～数値のつながりを理解する」

講師や他の受講生とのインタラクティブなやり取り、③ツールやチェックシートなど持ち帰り現場で活用可能な特典付き——が特徴だ。いずれの講座でも、講師による一方的な講義だけではなく、受講生からの質問に答えたり、受講生同士のディスカッションを实



「顧客の期待”をつかむスキルを学ぶ カスタマーエクスペリエンス実践講座」は、事前期待の捉え方を解説



エクササイズを通してチームワークについて学ぶ「チームビルディングとモチベーション・コントロール～現場の“やる気”を引き出す技術」



“わかりやすさ”とは何かを解説する「説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力」



アウトバウンドの実績を上げるノウハウを伝える「アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ」

施。受講後にエクセルベースのマネジメントツールを提供する業務設計講座では、受講後も引き続き講師と受講生のやり取りが可能だ。具体的な解決法をもたらす実践講座には、現場で悩みを抱えるマネージャーやSVが参加し、多くのヒントを持ち帰っていった。