

チャット、ナレッジ管理、顧客体験—— 多様化する現場の“悩み”に応える20講座を開催

実践研修講座は、マネジメント、オペレーション、品質管理、人材管理の4カテゴリで20講座を開催。マルチチャネルやダイバシティなど多様化する現場の悩みに応えるべく、チャット対応やナレッジマネジメント、インバスケッ、組織行動学など新テーマの講座を数多く実施した。

センター長やマネージャー、SV、QA、トレーナーなどコールセンターの管理者向けに現場に沿った知識、ノウハウを提供する実践研修講座。3日で20講座を開催し、約270名が参加した。

比較的多くの受講生が参加したのは、SV育成講座・基礎編、高齢

者対応講座、チャット対応講座だった。

SV育成講座・基礎編は、SV経験3年未満、もしくはこれからSVを目指すオペレータが対象だ。コールセンターマネジメントの基礎やオペレータとのコミュニケーションのポイントなどを学ぶ実践的

な内容となっている。

高齢者対応講座は、家電メーカーやケーブルテレビ、通販、保険、通信キャリアなどさまざまな業種から受講者が集った。話し方や言い換え方法などテクニックだけではなく、高齢者の運動能力や行動特性に関する理解を深めることで対応のポイントを学んだ。

チャット対応講座には、すでに窓口を開設している企業が半数以下で、今後の開設を検討している段階の受講者が多かった。品質管理やKPIに関する情報を求める姿が目立った。



写真① ケーススタディの演習に取り組む受講生(管理者のためのインバスケッ講座～問題解決100本ノック)



写真② 体験学習を通じてリーダーシップについて考える(リーダーシップ研修～理論と実践で学ぶ組織行動学)



写真③ 気づきを促すための体験型グループワーク(実践!ナレッジマネジメント講座)



写真④ 図や数値を使って分かりやすい資料を作成するグループワークの成果物(SV育成講座・上級編)



写真⑤ 「相手の話を聞く」エクササイズを実施(きくスキル養成講座～心情察知力編)

図 実践研修講座開催プログラム

11月16日(水)	11月17日(木)	11月18日(金)
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: RICコールセンターキャンパス専任講師 熊澤伸宏氏	はじめてのセンター長 ～人/データ/リスクの管理 講師: カルデアクロス 和泉祐子氏	コールセンター運営の基本知識と マネジメント入門講座 講師: JBMコンサルタント 五月女 尚氏
管理者のためのインバスケッ講座 ～問題解決100本ノック 講師: JBMコンサルタント 五月女 尚氏	コールセンターの業務設計講座 ～ベンダーマネジメント編 講師: RICコールセンターキャンパス専任講師 熊澤伸宏氏	顧客志向モニタリング ～カスタマーエクスペリエンスを評価する 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	はじめてのモニタリング& フィードバック講座 講師: JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏	実践! ナレッジマネジメント講座 講師: カスタマーズ・ファースト 片桐宏恵氏
チャット対応講座 ～効果とノウハウの高め方 講師: Y'sラーニング 浮島 由美子氏	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	コールセンターの業務設計講座 ～アウトバウンド編 講師: RICコールセンターキャンパス専任講師 熊澤伸宏氏
高齢者対応実践講座 講師: JBMコンサルタント 中尾知子氏	説明力養成講座 ～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ 講師: 教育コミュニケーション協会 川原礼子氏	SV育成講座・上級編 講師: ヤフー 寺下 薫氏
NOの伝え方を学ぶ ～“断る力”を鍛え、クレームを未然に防ぐ 講師: 応対品質研究所 竹内幸子氏	クレーム組織対応講座 講師: 情熱プロデュース 藤木 健氏	きくスキル養成講座 ～心情察知力編 講師: 情熱プロデュース 藤木 健氏
	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	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

グループワーク、ディスカッション 体験型中心で“気づき”を促す

新講座としては、「管理者のためのインバスケッ講座～問題解決100本ノック」や「リーダーシップ研修～理論と実践で学ぶ組織行動学」「はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理～」「実践! ナレッジマネジメント講座」「SV育成講座・上級編」などを開催した。

インバスケッは、ある役割になりきり案件を効率よく処理する訓練方法だ。管理者のためのインバスケッ講座では、「とあるコンタクトセンターの優秀なSV」という設定で、オペレータからの改善要望やセンター長への資料提

出などの課題を説くことで、問題解決力を磨いた(写真①)。

リーダーシップ研修は、体験型の演習を通じてチームビルディングに関する理解を深めるとともに、受講生自身に合ったリーダーシップを見つけるヒントを提供している(写真②)。

ナレッジマネジメント講座は、ストロータワーを組み立てるエクササイズ(写真③)を通じて情報管理の必要性を理解したうえで、多くの人が活用したくなるようなわかりやすい情報整理のポイントを解説した。今後、チャットやAIを活用するうえでも欠かせない情報管理のノウハウを提供した。

はじめてのセンター長では、採用の事前準備や評価制度やキャリ

ア設計の考え方、VOC活動やリスク管理などセンター長に必要な知識やノウハウを幅広く解説した。

SV育成講座・上級は、経験1年以上のSVを対象とし、KPIや人材育成などSVに必要なスキルを磨く内容だ。グループワークやディスカッションを多数採り入れ、SV同士の意見交換からも多くを学べる構成となっている(写真④)。

「きくスキル養成講座～心情察知力編」もまた、グループワークを中心としており、参加者同士がお互いの話を「聞く」演習を通じて、どうすれば聞いてもらったと実感するのか気づきを促していた(写真⑤)。