

## グループワーク、体感型エクササイズ 学びを深める「気づきを促す演習」

センター長やSV、QAなどマネジメント層向けに知識やノウハウを提供する実践研修講座。今回は、チャット、高齢者対応といったテーマを絞ったものから、幅広く基本知識を学べるSV育成講座やマネジメント入門講座まで、13講座を開催。3日間で約230名が参加した。

「現場で即使える知識・ノウハウを提供」というコンセプトを掲げる実践研修講座は、マネジメントや品質、SV育成など幅広いテーマで3日間に13講座を開催(図)。センター長やSVなど233名のマネジメント層が参加した。

13講座中、最も参加者が多く、満席となった「SV育成講座」には32名が参加。講師として登壇した

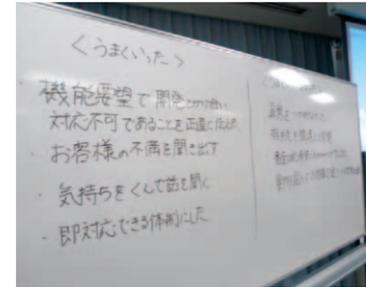
ヤフーの寺下薫氏は、年間を通じて、自社社員以外にも多くのSVを育成している。今回の研修では「うまくいったこと」「うまくいかなかったこと」など参加者から体験談を引き出しながら、具体的な問題解決の考え方を伝授していた(写真1)。

「リーダーシップ研修～理論と実践で学ぶ組織行動学」は、エク

ササイズを通してチームビルディングやリーダーシップについて学ぶ研修。今回は、目隠しをした人に指示を送り、ロープで囲まれたスペース内に丸太を立てるといったエクササイズを実施した(写真2)。視覚が遮られた状態で、音声のみの指示がどのように伝わるのか。指示する側もされる側も“体感”することで、強い印象として気づきが残る。

### メール/チャットの文章作成 理論を学び演習でアウトプット

顧客接点のオムニチャネル化が進むなか、コールセンターの現場ではメールやチャットのオペレー



写真① 「SV育成講座」で挙げられたSVの体験談



写真② 「リーダーシップ研修～理論と実践で学ぶ組織行動学」の体験型エクササイズの様子



写真③ メール返信文を書く演習問題に取り組む受講生



写真④ ヘルソナやスクリプトを作成しグループごとに発表



写真⑤ 休憩時間に講師に質問する受講生

ション教育に悩むSVも少なくない。「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」「チャット対応講座～効果とノウハウの高め方」は、メールやチャットの品質管理に焦点を当て、顧客満足度向上をもたらすコミュニケーションのあり方について学ぶ講座だ。わかりやすい文章を組み立てるポイントについて解説した後、すぐに演習問題として返信文面を作成するアウトプットの時間も豊富に盛り込まれている(写真3)。受講生は、チャンネルによるコミュニケーションの違いを学ぶとともに、一貫した顧客体験を提供するための考え方も吸収していた。

### グループごとにスクリプト作成 相互評価で学びを深める

一方的にスクリプトを読み上げるのではなく、対話形式で顧客からニーズを引き出しセールスや提案につなげる。こうしたオペレーションを自社で展開するためのトレーニングノウハウを学ぶ「“きくスキル”養成講座～質問力編——顧客の本心を引き出す」にも多くのSVやトレーナーが参加した。ワークショップでは、グループごとにペルソナ設計やスクリプト作成を進め、発表を通じて共有(写真4)。成果物を講師や他のグループが評価し合うことで学びを

深めた。

コールセンターのマネジメントを体系的に学べる「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」には、新任のマネージャーやシニアSVが多く参加。休憩時間も講師への質問が続くなど、熱心な受講生の姿が見られた(写真5)。

この他、「はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理～」「はじめてのモニタリング&フィードバック講座」など初級講座を多数開催した他、組織で取り組むクレーム対応や高齢者対応に関する講座にも多くのマネジメント層が参加した。

図 実践研修講座開催プログラム

5月30日(火)	5月31日(水)	6月1日(木)
はじめてのセンター長 ～人/データ/リスクの管理～ 講師:カルディアクロス 和泉祐子氏	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:RICコールセンターキャンパス専任講師 熊澤伸宏氏	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
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	クレーム組織対応講座 講師:情熱プロデュース 藤木 健氏	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
きくスキル養成講座 ～質問力編——顧客の本心を引き出す 講師:情熱プロデュース 藤木 健氏	SV育成講座 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
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	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	高齢者対応実践講座 講師:JBMコンサルタント 中尾知子氏
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		