

最新トレンドと実践的知識を身に付ける! AI、ナレッジマネジメントなどに300名超が参加

コールセンターの管理者向け公開研修「実践研修講座」は、11月7日～9日の3日間開催。延べ311名が受講、専門知識やノウハウの習得を目指した。AIやチャット、ナレッジマネジメントなどのトレンドを踏まえたテーマや、性格を4タイプに分類するソーシャルスタイル理論を顧客対応に応用する講座などに多くの受講生が参加した。

実践研修講座は、主にセンター長やマネージャー、SVなどを対象にマネジメントに必要な実践的知識・ノウハウを学ぶ有料公開研修だ。今年311名が参加し、半日～1日の講座でスキルアップを図った。

SVに必要なスキルを、エクササイズなどを通じて網羅的に身に付けられるSV育成講座は、基礎編が21名、実践編が32名参加した。基礎編では、オペレータへの声のかけ方やモチベーションを引き上げるような指導方法を中心に、

新人SVに必要な具体的なノウハウを学習した。グループディスカッションでは、受講生同士の情報交換も活発に行われた。

実践編では、マニュアル作成やシフト作成、KPI管理などシーンごとに実践のポイントを解説。「クリームシチューの作り方」をテーマにしたグループワークでは、情報の伝え方やまとめ方のポイントを具体的に学んだ。

センター長/マネージャー向けには、他部署から異動したばかりのセンター長を対象にした「はじめ



写真① ワークに取り組む受講生



写真② 木材を指定の形を組み立てるエクササイズ(チームの発達を促す「ファシリテーター型リーダー」育成講座)



写真④ クレーム対応の流れを解説(クレーム組織対応講座)



写真③ 受講生からの個別質問に答える講師

写真⑤ 高齢者の視覚聴覚を体験できるツール(高齢者対応実践講座)

図 実践研修講座開催プログラム

11月7日(火)	11月8日(水)	11月9日(木)
コンタクトセンターのためのAI入門講座 講師: 井上研一事務所 井上研一氏	実践! KPIマネジメント・課題解決講座 講師: さつきソリューション 五月女 尚氏	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: さつきソリューション 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	クレーム組織対応講座 講師: 情熱プロデュース 藤木 健氏
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	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	SV育成講座・実践編 講師: ヤフー 寺下 薫氏
“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	実践!アウトバウンド講座 講師: 市場通信 石橋由佳氏	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
SV育成講座・基礎編 講師: ラーニンググイット 河合晴代氏	「戦略的コンタクトセンター」構築に向けた品質改善講座 講師: ラーニンググイット 河合晴代氏	高齢者対応実践講座 講師: JBMコンサルタント 中尾知子氏
オペレーションミス防止講座 講師: インソース 津田 ひとみ氏	現場力を高めるリーダーのためのレポーティング&プレゼンスキル養成講座 講師: ヤフー 寺下 薫氏	実践! ナレッジマネジメント講座～設計編 講師: Me-Rise 東峰ゆか氏
「ソーシャルスタイル理論」から学ぶ顧客タイプ別コミュニケーション講座 講師: クワーターワン 窪田尚子氏	チームの発達を促す「ファシリテーター型リーダー」育成講座 講師: つくる考房 井口大輔氏	実践! ナレッジマネジメント講座～作成編 講師: Y'sラーニング 浮島 由美子氏
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		

めのセンター長～人/データ/リスクの管理～」や、ある程度、知識や経験を持つ管理者を対象に、センター運営に必要な知識をより体系的に学べる「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」、センターの健全な運営に欠かせないリソースマネジメントについて集中して学ぶ「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」など、あらゆるセンターの管理者に不可欠な必須知識を学べる講座を開催した他、「AI入門講座」や「ナレッジマネジメント講座」「品質改善講座」など各テーマに絞った講座なども実施した。

品質管理担当者向けには、モニタリングの基本を学べる「はじめ

めのモニタリング&フィードバック講座」や、評価結果をオペレータ1人ひとりのスキルアップにつなげるためのポイントを解説する「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」などを開催。「『ソーシャルスタイル理論』から学ぶ顧客タイプ別コミュニケーション講座」は、性格を4タイプに分類し、スムーズな顧客対応につなげるトレーニング手法を解説した。「クレーム組織対応講座」では、主にハードクレームの対応方法を伝えた。

チームの成長過程、高齢者の心身「体験」を通じて気づきを得る

一方的な講義のみならず、グループワークやディスカッショ

ンが豊富な講座が多く、なかには“体験型”のエクササイズを採用している講座もある。例えば、「チームの発達を促す『ファシリテーター型リーダー』育成講座」では、一定のルールのもと、チームで協力し合いながら木材を指定の形に組み立てるといった体験(写真②)を通して、チームビルディングの流れやポイントについて学んだ。Googleやイヤーマフなどのツール(写真⑤)を使い、高齢者の心身について理解する「高齢者対応実践講座」では、「高齢者の視覚や聴覚が想像以上にやり取りを困難にしていたことがわかった。今後、対応に活かしたい」という受講生の感想が多く聞かれた。