

採用難、“カスハラ”の対策を求め 220名の受講生が16講座に参加

実践研修講座は、5月28日～30日の3日間で16講座を開催。のべ220名が受講した。

新講座は、「品質管理講座～メール/チャット編」「オペレータの早期離職を防ぐ！採用&新人研修構築講座」。いずれも多く受講生が集まり、オムニチャネル化が進んでいること、慢性的な人手不足から採用・育成を図るセンターが多いことがうかがえた。

「品質管理講座～メール/チャット編」は、カスタマージャーニーマップをベースに顧客の期待値

を探り、それを満たすサービスをどう設計、評価するか根本的な品質管理のあり方を解説したうえ、オリジナルの品質管理フォーマットを使った評価方法を紹介した。

「オペレータの早期離職を防ぐ！採用&新人研修構築講座」は、育てにくい人材の育成法、定着法を解説。実際に数社のコールセンターを運営し、人材定着のための取り組みを実践してきた講師が、採用面接で「ここで働きたい」と思わせるテクニックや、新人研修のトレーナーの立ち居振る舞いな

ど具体的なノウハウを提供した。アンケートには「できない人をできる人にすることが指導者の役割です、という言葉が印象的だった」という声もあった。

早期離職予防の一環で初期育成を見直すセンターは増えており、「オペレーターのための電話対応基本スキル研修」にも多くのSVやトレーナーが参加した。

センター長、SV、QA 役職ごとの講座に多数参加

マネジメント向けには、センタ

図 実践研修講座開催プログラム

5月28日(火)	5月29日(水)	5月30日(木)
戦略的コンタクトセンター経営塾 ～次世代マネジメント手法を学ぶ～ 講師：イー・パートナーズ 谷口 修氏	経営貢献を可視化する！ 課題解決のためのKPIマネジメント 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：コールセンターの教科書プロジェクト 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	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	SV育成講座・実践編 講師：ヤフー 寺下 薫氏
オペレータの早期離職を防ぐ！ 採用&新人研修構築講座 講師：カルディアクロス 和泉祐子氏	SV育成講座・基礎編 講師：ラーニングイト 河合晴代氏	クレーム組織対応講座 ～過熱する異常クレームからセンターを守る 講師：情熱プロデュース 藤木 健氏
品質担当育成講座 ～5年後に求められる電話対応～ 講師：ラーニングイト 河合晴代氏	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	オペレータのための電話対応 基本スキル研修 講師：クウォーターワン 窪田尚子氏
実践！チャットボット導入設計講座 講師：プライズ 内田孝輔氏	実践！使えるFAQ構築講座～設計編 講師：Me-Rise 東峰ゆか氏	品質管理講座 ～メール/チャット編 講師：インサイト 大西美佳氏
	実践！使えるFAQ構築講座～作成編 講師：Y'sラーニング 浮島由美子氏	

休憩時間も受講生からの質問に答える五月女講師



必要員数の算出ロジックを解説する熊澤講師



課題に取り組む受講生



ディスカッションで情報交換

受講生から挙がるキーワードを書き出す河合講師



受講生の発表に耳を傾ける藤木講師



デモ対応を聞いた感想を挙手で聞く寺下講師

一長の基本的な役割を明示したうえで、それを果たすために必要な考え方を解説する「はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理」、センター運営の全体概要を学べる「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」、人手不足や自動化といった環境変化に対応するための概念と手法を解説する「戦略的コンタクトセンター経営塾～次世代マネジメント手法を学ぶ～」を開催。さらに、KPIマネジメントに内容を絞った「経営貢献を可視化する！課題解決のためのKPIマネジメント」、リソースマネジメントに特化した「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」にも多くのセンター長、マネジメントが参加した。

SV向けには、経験3年以上の「SV育成講座・基礎編」と経験1年以上の「SV育成講座・実践編」を開催。基礎編は主にオペレータとのコミュニケーションのあり方を解説。実践編は、KPI管理やモニタリングなどSVの業務について幅広く学べるプログラムになっている。

QA向けには、「品質担当育成講座～5年後に求められる電話対応～」でCX向上のための品質管理のあり方を講義。「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」では、オペレータのスキルアップを促すモニタリングやフィードバックの

ポイントを解説していた。

チャット、クレーム対応 テーマ絞った講座も開催

チャット窓口の増加に伴い、チャット対応やFAQの構築への関心も高まるなか、「実践！チャットボット導入設計講座」「実践！使えるFAQ構築講座～設計編/作成編」にも多くの受講生が参加した。

また、昨今注目を集めるカスタマーハラスメントをはじめ、企業としてのクレーム対応のあり方を改めて模索するセンターマネジメントは多く、「クレーム組織対応講座～過熱する異常クレームからセンターを守る」では受講生同士が熱心な議論を交わっていた。