

マネジメント育成が過熱？！ 26 講座に過去最高 467 名が受講

実践研修講座は、3 日間で 26 講座を開催(図)。3 日間の申し込み人数は、過去最高となるのべ 467 名となった。

FAQ、メール／チャット、CX 向上 パラダイムシフト志向が顕著

とくに受講生が多かった講座は、「実践！使える FAQ 構築講座

～設計編／作成編」「品質管理講座～メール／チャット編」など、オムニチャネルを進めるうえで欠かせない、FAQ やメール／チャットなどテキストコミュニケーションの見直しに必要な知識を学べるものだった。一方で、呼量予測から人材配置までコールセンターマネジメントの基本であるリソー

スマネジメントについて学ぶ「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」や「SV 育成講座・基礎編／実践編」といった基礎講座も多く受講生が受講した。また、新講座の「VOC を最大活用する！ センター長のためのカスタマージャーニーマップ講座」「感動体験をもたらす！ 洞察

図 実践研修講座開催プログラム

11月12日(火)	11月13日(水)	11月14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	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
VOC を最大活用する！ センター長のための 「カスタマージャーニーマップ」講座 講師：ISラボ 渡部弘毅氏	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	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
基礎から学ぶ KPI マネジメント実践編 講師：さつきソリューション 五月女 尚氏	「感動体験」をもたらす 洞察力・提案力トレーニング講座 講師：応対品質研究所 竹内幸子氏	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
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：コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏	SV 育成講座・基礎編 講師：CCカレッジ 河合晴代氏	SV 育成講座・実践編 講師：Create Career 寺下 薫氏
チャット窓口の業務設計講座 講師：プライズ 内田孝輔氏	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	できるオペレータに変える！ SVのための面談力向上講座 講師：情熱プロデュース 藤木 健氏
品質担当者育成講座 ～5年後に求められる電話対応～ 講師：CCカレッジ 河合晴代氏	実践！ 使える FAQ 構築講座 ～設計編 講師：Me-Rise 東峰ゆか氏	FAQ 構築／活用講座・上級編 講師：プライズ 内田孝輔氏
SV 育成講座・チームビルディング編 講師：つくる考房 井口大輔氏	実践！ 使える FAQ 講座 ～作成編 講師：ワイスアップ 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
戦略的シニア対応講座 ～早く解決するための会話設計 講師：消費者の声研究所 増田 由美子氏	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	ボイストレーニング実践講座 ～聞き取りやすく喉を傷めない発声法 講師：エデュビジョン 秋竹朋子氏
戦略的シニア活用講座 ～定着、活躍するシニアの採用と育成 講師：消費者の声研究所 増田 由美子氏		
オペレーターのための 電話応対基本スキル研修 講師：クウォーターワン 窪田尚子氏		



カスタマージャーニーを洗い出す
ワークショップ(「VOC を最大活用する！ センター長のための「カスタマージャーニーマップ」講座」)



電車を使って KPI の値を計算する
演習(「実践！ KPI マネジメント課題解決研修」)



受講生同士のディスカッション
(「実践！ 使える FAQ 構築講座～設計編」)



メンバー同士のコミュニケーションが課題解決のカギを握る「蜘蛛の巣」エクササイズ(「SV 育成講座・チームビルディング編」)



即興で模擬応対を行う藤木講師(「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」)



電話機を使いロールプレイングを実施(「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」)



声が出やすくなるためのエクササイズ(「ボイストレーニング実践講座～聞き取りやすく喉を傷めない発声法」)

力・提案力トレーニング講座」は定員に達し満席。CX(顧客体験)向上を図るための新たな知識を求める姿勢がうかがえた。

計算演習、チームビルディング 知識／スキルを演習で“体得”

実践研修講座の多くは、一方的な講義のみならず、演習やワークショップを多く取り入れている。

「実践！ KPI マネジメント課題解決研修」では、受講生が電卓を使って KPI の値を計算する演習を行った(写真①)。普段、コールセンターシステムがレポートに自動出力する数値を、あえて手作業で算出する経験によって、数値が持つ意味や背景について考えるきっかけを創出する狙いだ。

「SV 育成講座・チームビルディ

ング編」では、ロープを張り巡らせた巨大な蜘蛛の巣を模した設備を使ったエクササイズを実施した(写真②)。受講生同士が、蜘蛛の巣を通り抜ける方法について意見を出し合い、協力し合って実際に試し、失敗を振り返り議論を重ねる。コミュニケーションを通じて、相手への伝え方やチームワークの構築法について気づきを得ていく講座だ。

クレーム対応、ボイトレ 講師の独自ノウハウを伝授

「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、受講生から実際に困った経験のある難クレームの例を募り、藤木 健講師が即興で模擬応対を行った(写真⑤)。アンケート

には、「具体的な切り替えし方や言い回しを学べ、参考になった」という感想が多く見られた。

「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」では、怒りの感情が生まれるロジックを学んだうえ、顧客に怒りをぶつけられても冷静に対応する方法を電話機を使ったロールプレイングで体得した(写真⑥)。

「ボイストレーニング実践講座～聞き取りやすく喉を傷めない発声法」は、腹式呼吸を使って、自然に聞き取りやすい声を出すためのテクニックを伝授した(写真⑦)。

いずれの講座も、現場で「即使える」知識やテクニックを持ち帰ることができる。アンケートにも「明日から使いたい」という声が多くみられた。