

151名がマネジメント知識を学ぶ 3密を防ぎ意見交換も実施

実践研修講座は、3日間で18講座を開催した(図)。

7時間にわたる講座も多いことから、会場は感染予防対策を徹底(写真)。座席レイアウトはソーシャルディスタンスを確保したうえ講師、受講生ともに終日マスクを着用。さらに飛沫防止パネルを設置したうえ、会場は終日扉を開けて換気を行った。

が進む中、「コールセンターマネジメントの教科書」の著者である熊澤伸宏氏が、新講座「コールセンターの業務設計講座～リモートオペレーション構築編」を開講。8名が受講した。同講座では、在宅シフトに必要なシステムやマネジメント体制などを解説。さらに、ワークショップでは、「BCP策定チェックリスト」で受講生が各自、自社の現状を可視化したうえ、新たなBCPの策定に挑戦した

また、コロナ禍では、メールやチャットといったノンボイスコミュニケーションへの期待が高まっ

ていることから、「品質管理講座～メール/チャット編」や「チャット窓口の業務設計講座」といった講座にも多くの受講生が参加した。FAQにも関心が高まっており、「実践！使えるFAQ構築講座(設計編、作成編)」「実践！ナレッジマネジメント講座」では、意見交換や質疑応答も繰り広げられた。

感染症対策が成長につながった 上位SV向け講座を新設

「SV育成講座(基礎編、実践編、発展編)」や「できるオペレータに

進む在宅シフトとデジタルシフト FAQ構築講座に多数参加

新型コロナ感染症の流行により、コールセンターの在宅シフト

図 実践研修講座開催プログラム

11月10日(火)	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	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	チャット窓口の業務設計講座 講師:プライズ 内田孝輔氏
	「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	SV育成講座・発展編 講師:CCカレッジ 河合晴代氏	
11月11日(水)	コールセンターの業務設計講座～リモートオペレーション構築編 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	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
	実践! 使えるFAQ構築講座～設計編 講師:Me-Rise 東峰ゆか氏	実践! 使えるFAQ構築講座～作成編 講師:ワイズアップ 浮島 由美子氏	「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:クウォーターワン 窪田尚子氏
11月12日(木)	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	SV育成講座・基礎編 講師:CCカレッジ 河合晴代氏	
	コールセンターの業務設計講座～リモートオペレーション構築編 講師:コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏	実践! ナレッジマネジメント講座 講師:プライズ 内田孝輔氏	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
	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	SV育成講座・実践編 講師:Create Career 寺下 薫氏	



1 出入口に消毒用アルコールを設置

2 ソーシャルディスタンスを確保した座席レイアウト

3 演台にはパーテーションを設置

4 常時換気を実施

5 受講生とのインタラクティブなやりとりを行う内田講師

6 受講生が書き上げたワークシートを掲示して授業を進める寺下講師

7 コーチングとティーチングの違いを説明する藤木講師

変える! SVのための面談力向上講座」など、SV/リーダー向け講座にも、多くの受講生が参加した。

感染症対策をはじめ、さまざまなイレギュラー対応に追われた経験は、各自の成長にもつながった。近年の正社員化の流れもあり、講師の河合晴代氏も「視座の高いSV、リーダーが増えている」と語る。今回、タイムマネジメントやハウレンソウ(報告・連絡・相談)など一般的なビジネススキルも磨く「SV育成講座・発展編」を新たに開講。10名のSV/リーダーが参加し、受講生同士で日ごろの悩みを共有しあった。アンケートには、「試行錯誤しながら自分なりのやり方を積み上げてきたが、これまでのやり方を変えてみることでさらなる成長を目指せると感じ

た」という声もあった。

コールセンターは「最後の砦」 不変の知識で安定運用を目指す

災害や感染症流行などの発生時こそ、顧客接点としての価値が向上し、顧客や企業にとって最後の砦として機能しなければならないのがコールセンターだ。

「はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理」に参加した受講生のアンケートには、「期待した学習内容」に対し「リスク管理(コロナ、災害、など)」といった記載が目立った。講師の和泉祐子氏は、2011年の東日本大震災時にはセンター長として被災した経験を持つ。同講座では、そうした経験をもとに、具体的なリスク管理プランを提示しており、受講

生の満足度も高かった。

「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」「コールセンターの業務設計講座～リモートオペレーション構築編」など、センターマネジメントに必要な基本知識を学べる講座にも、多くのセンター長、マネージャーが参加。アンケートをみると、両講座とも比較的経験の浅い管理者の参加が多く、「KPIマネジメントやリソースマネジメントを基礎から学びたい」という要望を持って参加、満足する結果を得ていた。

在宅シフトをしても、3密回避のため繋がりにくくなっても、センターマネジメントのゴールは変わらない。今回参加した受講生は、それぞれのミッション達成のために必要な多くの知識を持ち帰った。