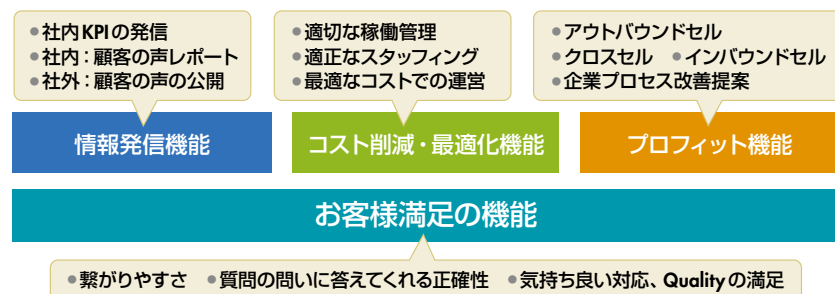


センター運営の基本と応用を学ぶ SV／センター長向け4講座を開催

センター長やSV／リーダーを対象とした公開研修講座は、初日に「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」「SV育成講座・基礎編」、2日目に「顧客接点を高度化する！カスタマージャーニーマップ作成講座」「SV育成講座・実践編」を開催した。

「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」では、専門用語やマネジメントのポイントを解説。講師の五月女 尚氏は、多くのセンター長が悩む、経営層に対する報告について、「応答率や稼働率の適正值は、100%ではないこと、CPCは安ければいいというものではないこと。この誤解を解くところから始めましょう」と強調した。さらに、①情報発信、②コスト最適化、③プロフィット、④顧客満足、というコンタクトセンターが果たす4つの機能を挙げ、そのバランスからマネジメントの方向性を定めることを提唱し

図1 コンタクトセンターが果たす4つの機能と具体的な施策



※「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」のテキストより抜粋

た(図1)。

「SV育成講座・基礎編」は、CCカレッジの河合晴代氏が講師を務め、オペレータへの接し方やKPIマネジメントなど、多くの新人SVが悩みを抱える課題について1つひとつ実践的なノウハウを提供した。ポジティブな声掛けによって力を伸ばす「プラスのストローク」は、多くの受講生が関心を寄せ、受講後のアンケートには「オペレータだけではなく上司にも使っていきたい」などの感想が寄せられた。

「顧客接点を高度化する！カスタマージャーニーマップ作成講

座」では、ISラボの渡部弘毅氏が、カスタマーサポート部門が実践すべきマーケティングについて解説した。渡部氏は、「カスタマージャーニーマップの作成を通して、顧客のロイヤルティを見える化し、CXを高める施策につなげる。こうしたロイヤルティマネジメントの実践で、顧客をファンに育てていくことが重要」と訴えた。

「新人が育たない」「相次ぐ離職」 SV向けに問題解決の手順を解説

「SV育成講座・実践編」では、多くのSV／リーダーを育成した実績を持つ、クリエイティブキャリアの寺下 薫氏が、「新人が思うように育たない」「離職が相次ぐ」など、SVが直面するさまざまな現場の問題について、具体的な解決の手順を解説した。グループディスカッションでは、意見交換しながらマネジメントスキルを研鑽していた。

図2 実践研修講座開催プログラム

7月20日(火)	7月21日(水)
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	顧客接点を高度化する！ カスタマージャーニーマップ作成講座 講師：ISラボ 渡部弘毅氏
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