

基本知識から最新チャネルの運用まで 有料参加の公開研修11講座を開催

有料参加の公開研修講座、「RIC コールセンターキャンパス実践研修講座」は、11月9日～11日の3日で11講座を開催した。

講座はいずれもSV/マネージャーといったコールセンターの管理者向け。KPI管理やスクリプト作成、モニタリング・フィードバックなど実務に沿った具体的な講座から、リソースマネジメントやチャット窓口の業務設計など全体設計に関わるものまで幅広いラインナップを揃えた。

センター長やSV/リーダーの「基本を学びたい」に伝える

センター長やSV/リーダーといった役職ごとに必要な知識・ノウハウを網羅的に学べる講座には、多くの受講生が参加した。

センター長向けの「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」には、コールセンターに異動したばかりで運営経験が浅く、「基本を網羅的に学びたい」という管理者や、長く自己流で運営してきたため、「体系化されたノウハウを学ぶことで知識やスキルを強化したい」といった動機での参加が目立った。

「SV育成講座・基礎編」「同・実践編」「同・発展編」は、それぞれ、SV/リーダーとしての経験値に応じてカリキュラムを設計。基礎編は、これからSV/リーダーを目指す、あるいは経験1年以内を対象とし、SV/リーダーの役割を整理したうえで、オペレータとの接し方や、モチベーションを下げない育成指導のコツを学んだ。実践編は、経験1年～3年を対象とし、チームビルディングやマニ

アル作成、KPI管理などSV/リーダーの実務についてポイントを学習。組織全体の情報連携のカナメである、中間管理職として不可欠な、情報を抜け漏れなく正確に伝えるということ、エクササイズを通して身につけていた。発展編は、現場で長く活躍してきたSV/リーダーを対象とし、管理業務の生産性を上げるタイムマネジメントや業務の可視化について学習。マネジメントとして視座を高める講義が行われた。

主張には根拠、依頼には配慮 “寄り添う”メールの書き方

メールやチャットなど新たなチャネルの運用に悩む管理者も多く参加した。

「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」では、わかりやす



▲受講生同士のロールプレイング



▲課題に取り組む受講生



▲講師と受講生が模擬面談を実施

く論理的なメールの書き方や、ビジネス文書では伝えづらい寄り添いや温かみを表現するコツを伝授。講師の浮島由美子氏は、「同じ内容でも、行間を工夫したり箇条書きにするなどの工夫で、読みやすくなります。また、1つの文章には1つのトピックのみを書くこと。主張には根拠、依頼には配慮を念頭に文章を作成しましょう」と具体的に指導した。

「チャット窓口の業務設計講座」では、チャットと電話、メール、それぞれのチャネルの違いを解説したうえで、「画像や動画の送付が容易」「システムの導入/運用にかかるコストが比較的安価」「顧客にとって問い合わせのハードルが低い」などチャット窓口のメリットを整理。これらのメリッ

トを最大化するため、どのようなコンタクトリーズンを対象に、いかなる対応フローでチャット対応を設計すべきか、具体的に説いた。受講者のアンケートには、「具体的な事例をたくさん聞いて、参考になった」といった声が寄せられた。

「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」や「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術の手法を学ぶ」「できるオペレータに変える！SVのための面談力向上講座」にも、多くのSV/リーダーが参加。各講師が、「モニタリング結果をフィードバックする際は、オペレータがメインで話をするようにする」「スクリプトは蛇足を削り、シンプルにすること」

「オペレータに考えが伝わらないときは、例え話を使うといい」など、具体的なノウハウを伝えると、多くの受講生が熱心にメモを取っていた。

社外交流や意見交換——コロナ禍での貴重な経験

いずれの講座も、感染対策を講じたうえで、ロールプレイングやディスカッションを実施、講師との質疑応答も活発に行っていた。他社との情報交換の機会が減っているコロナ禍において、貴重な機会とばかりに、多くの受講生が積極的に意見を交換。受講者のアンケートにも、「楽しくグループワークができた」「他社の状況を知ることができ、参考になった」といった感想が寄せられた。

図 実践研修講座開催プログラム

11月9日(火)	11月10日(水)	11月11日(木)
KPIの実践的活用講座 ～改善プロセスからROI算出まで～ 講師：さつきソリューション 五月女 尚氏	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 ～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
チャット窓口の業務設計講座 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：情熱プロデューズ 藤木 健氏
スクリプト作成講座 ～ロジカルライティング技術の手法を学ぶ 講師：インサイト 大西美佳氏	SV育成講座・発展編 講師：CCカレッジ 河合晴代氏	SV育成講座・実践編 講師：クリエイティブキャリア 寺下 薫氏
SV育成講座・基礎編 講師：CCカレッジ 河合晴代氏	気持ちを伝える文章構成 ～メール対応講座 講師：ワイズアップ 浮島 由美子氏	