

カスハラ対策やChatGPT活用にも言及 SV／マネージャー向け5講座を開催

センター長やマネージャー、SVといった管理者層を対象にした有料プログラム、実践研修講座を開催。「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・発展編」「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」「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」「寄り添うメールの書き方講座」の5講座を実施した。

基礎から応用まで幅広く解説 ChatGPTなど最新ITの活用も言及

「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」で講師を務めた、さつきソリューションの五月女 尚氏は、コンタクトセンターが経営貢献するためには、「コスト管理の徹底が不可欠」と強調。ChatGPTなど、最新ソリ



受講生とのインタラクティブなやり取りで進行



テーマを決めてディスカッションを実施



メール作成の心構えを解説



課題に取り組む受講生



KPIの相関関係を解説

ューションの活用についても言及した。

「SV育成講座・発展編」の講師、CCカレッジ 河合晴代氏は、「ベテランのSVほど、業務が多岐にわたるため、タイムマネジメントを意識することが重要」と訴えた。

カスハラ対策から寄り添いまで 実践的な顧客対応メソッドを指導

「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」は、クレーム対応の基本的な考え方からカスタマーハラスメント対策まで幅広く解説。講師によるクレーム対応の実演もあった。

「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」は、顧客の感情の推移を可視化するオリジナルツール「エモーショナルマップ」の活用方法などを解説。

「寄り添うメールの書き方講座」は、PC持参で、その場でメール文を書くエクササイズも実施。講師の情報工房 前田清美氏は、オペレータが寄り添うメールを作成できるよう指導する方法についても言及した。

いずれの講座も、多くの受講生が参加。今回は、アクリルパネルなどを外したうえ、活発な意見交換も実施した。

図 実践研修講座開催プログラム

<p>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</p> <p>講師：さつきソリューション 五月女 尚氏</p>	<p>SV育成講座・発展編</p> <p>講師：CCカレッジ 河合晴代氏</p>
<p>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</p> <p>講師：情熱プロデュース 藤木 健氏</p>	<p>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</p> <p>講師：インサイト 大西美佳氏</p>
<p>寄り添うメールの書き方講座</p> <p>講師：情報工房 前田清美氏</p>	<p>● マネジメント ● オペレーション管理 ● 人材管理 ● 品質管理</p>