

FAQ作成からカスハラ対策まで センター長/SVが145名受講

コールセンターのマネジメント向け公開研修講座、「RICコールセンターキャンパス実践研修講座」は、11月7日、8日の2日間、13講座を開催した。145名におよぶ、センター長やSVといったコールセンターの管理者が受講。FAQ作成やモニタリング・フィードバック、カスハラ対策など実践的な知識・ノウハウを学んだ。

自動化に向けた必須ノウハウ!? 「FAQの書き方講座」に多数参加

とくに多くの受講生が参加した

のは、「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」「できるオペレータに変える!SVのための面談力向上講座」「自己解決に導く!『FAQ』の「書き方」講座」の3つ。

「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」は、センター運営に必要な基礎知識について分かりやすく解説。ChatGPTをはじめ生成AIを活用することでセンター運営がどう進化するかも講義した。

「できるオペレータに変える!

SVのための面談力向上講座」は、オペレータのモチベーションを引き上げ、スキルアップを促す1on1について講義した。「郷に従えない」タイプや「逆ギレ」タイプなど、指導が難しいオペレータに対する具体的な指導方法もロールプレイングを交え具体的に伝授した。

「自己解決に導く!『FAQ』の「書き方」講座」は、わかりやすく見つけやすいFAQサイトの作り方を解説。KPIをベースとした利用状況の把握と、それに基づく改善アプローチについても実践的に説明した。

SV/リーダー向け基礎・実践・発展 経験値に合わせ3段階の研修を展開

SV/リーダー向け「SV育成講座」にも、多くの受講生が参加した。

「基礎編」は、これからSV/リーダーを目指す、あるいは実務経験3年以内のSV/リーダーが対象。職務定義をベースとしたSV/リーダーの基本的な役割や、オペレータとの接し方など指導のポイントを解説した。

「実践編」は、実務経験1年以上のSV/リーダーが対象。チーム



受講生の質問に答える講師の河合晴代氏



顧客ロイヤルティの構造について解説



受講生の悩みを聞く講師の大西美佳氏



「寄り添う」ことの定義を説明



コンタクトセンターに対する経営の期待を具体的に説明



演習に取り組む受講生

ビルディングやKPI管理、クレーム対応などSV/リーダーの必須スキルを幅広く磨いた。

「発展編」は、SV/リーダーとして3年以上の経験を持つベテランや、SV/リーダーの育成担当者が対象。タイムマネジメントや業務の可視化など、管理業務をより効率的、効果的に行うための実践的ノウハウを提供した。

“感じのいい対応”でCXを高める! 電話/メール/チャットの品質管理

モニタリングをはじめ品質管理をテーマに掲げた講座にも、多くのSV/リーダーが参加した。

「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、評価項目の考え方やブレない評価のコツを伝授。フィードバックのポイントについて

も具体的に解説した。

新プログラムである「寄り添い・心遣いを声で魅せる!『表現力』トレーニング講座」は、“感じのいい対応”を実現するための評価や指導の具体的な手法を解説。高齢の顧客に対する対応についても指南した。

CXを高める顧客対応については、テキストチャネルについても学べる講座も開催した。「寄り添うメールの書き方講座」では、読みやすくわかりやすいメールについて解説。また、「品質管理講座～メール/チャット編」は、メールやチャットの対応品質の評価について考え方と手法を説明した。

カスハラ対策、ロイヤルティ醸成 顧客対応最前線の課題を解消

そのほか、マネジメント向けの

講座として、電話窓口のつながりやすさを維持するために不可欠な知識であるリソースマネジメントについて解説する「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、顧客ロイヤルティを高めるVOCの分析手法を学べる「VOC活用講座～ロイヤルティを見える化し経営に活かす」を開催。精緻な要員管理によるコスト最適化やロイヤルティ醸成による経営貢献を目指す、多くのセンター長やマネージャーが受講した。

また、コールセンターのオペレータやSVをカスタマーハラスメントから守るための知識やルールを説明する「カスハラ対策実践講座～組織対応でオペレータを守る!」も開催、多くの受講生が参加した。

図 実践研修講座開催プログラム

11月7日(火)	11月8日(水)
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	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
VOC活用講座 ～ロイヤルティを見える化し経営に活かす 講師: ISラボ 渡部弘毅氏	NEW! 「寄り添い」「心遣い」を声で魅せる! 「表現力」トレーニング講座 講師: booster 石橋由佳氏
自己解決に導く! 「FAQ」の「書き方」講座 講師: ハイウエア 樋口 恵一郎氏	寄り添うメールの書き方講座 講師: 情報工房 前田清美氏
RENEWAL! 「カスハラ対策」実践講座 ～組織対応でオペレータを守る! 講師: 情熱プロデュース 藤木 健氏	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・基礎編 講師: CCカレッジ 河合晴代氏	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: クリエイトキャリア 寺下 薫氏	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
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	● マネジメント ● オペレーション管理 ● 人材管理 ● 品質管理