

自己解決、カスハラ、人材育成 課題解消のヒント求め85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、5月28日・29日の2日間、9講座を開催。センター長やSVといったコールセンターの管理者、85名が受講した。

VOC活用、KPI、カスハラ センター長向け3講座を開催

「VOC活用講座～ロイヤルティを見える化し経営に活かす」では、ISラボの渡部弘毅氏が講師として登壇し、顧客のロイヤルティ向上を目的としたVOCの分析方法について講義した。「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」は、さつきソリューションの五月女 尚氏が講師を務め、主要なKPIの定義を解説。

「カスハラ対策実践講座～組織



「VOC活用講座～ロイヤルティを見える化し経営に活かす」



「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」



「カスハラ対策実践講座～組織対応でオペレータを守る」



「SV育成講座・実践編」



「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」



「失敗から学ぶ! チャット/ボイスボット構築講座」



「寄り添うメールの書き方講座」



「自己解決に導く! 『FAQ』の書き方講座」



「SV育成講座・基礎編」

対応でオペレータを守る」は、情熱プロデュースの藤木 健氏が、カスハラの実態と特性について講義。企業が取り組むべき、具体的な対策や対応方法などをケーススタディをもとに解説した。

SV向けの講座は、「SV育成講座・基礎編」「SV育成講座・実践編」を開催。さまざまな業種・業態

のコールセンターでSVを担う受講生が参加し、意見交換を行った。

「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、コールモニタリングの手法と、評価結果のフィー

ドバックについて具体的に学ぶもので、多くのSVやQAが参加した。インサイトの大西美佳氏が、オリジナルの評価メソッドである「エモーショナルマップ」を紹介。顧客の感情を数値化する評価シートで、多くの受講生が関心を示した。

ノンボイスシフトを背景に、「失敗から学ぶ! チャット/ボイスボット構築講座」「寄り添うメールの書き方講座」「自己解決に導く! 『FAQ』の書き方講座」といった講座にも注目が集まり、多くの受講生が参加した。グループディスカッションでは、オムニチャネル化を模索するなかで目の当たりにする多くの共通課題について受講生同士が意見を交わし、ノウハウの共有を図っていた。

図 実践研修講座開催プログラム

日程	カテゴリ	講座名	講師名
5月28日	マネジメント	VOC活用講座～ロイヤルティを見える化し経営に活かす	渡部弘毅
	マネジメント	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	五月女 尚
	オペレーション管理	「カスハラ対策」実践講座～組織対応でオペレータを守る	藤木 健
	人材管理	SV育成講座・実践編	寺下 薫
	品質管理	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	大西美佳
5月29日	オペレーション管理	失敗から学ぶ! チャット/ボイスボット構築講座	大松祐子
	オペレーション管理	寄り添うメールの書き方講座	前田清美
	オペレーション管理	自己解決に導く! 『FAQ』の「書き方」講座	樋口 恵一郎
	人材管理	SV育成講座・基礎編	河合晴代