

# センター長/SV向け公開研修14講座 約150名が受講し知識習得&意見交換

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19～21日の3日間、14講座を開催した。センター長やSVなど、コールセンターの管理者149名が受講。KPIをはじめセンター運営に必要な基礎知識のほか、FAQ作成やモニタリング・フィードバック、カスタハラ対策などについて、実践的なノウハウを学んだ。

## KPI管理、VOC分析、カスタハラ対策 マネジメントに不可欠な知識を解説

センター長/マネジメント向けに運営に欠かせない基礎知識を解説する、「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11名が参加。受講生からは、「基本知識の習得のほか、業界

トレンドや最新情報、他社の好事例が聞けた」などの感想が寄せられた。

「基礎から学ぶKPIマネジメント～経営貢献を可視化する」は、応答率やCPC（コスト・パー・コール）などコンタクトセンター特有のKPIについて基本知識と効果的なレポート作成のポイントを解説。受講生からは、「早速、予算計画で活用したい」などの反応があった。

「ファンづくりを科学する！ロイヤルティを可視化するVOC分析実践講座」は、アンケートの分析やロイヤルティの可視化などを解説。アンケートには、「科学的で再現性が高い」「理論的で納得感が高い」などの意見があった。

採用難は多くのコンタクトセンターの共通課題だ。その悩みに応

える、「採用面接実践講座～1時間の対話で築く信頼関係」には、コールセンターの採用担当者などが参加した。アンケートには、「同じ悩みを抱える方たちと情報共有でき、解決策を共に考えることができた」と、受講生同士のディスカッションに対する評価もあった。

同じく、多くのコンタクトセンターが直面する課題にカスタマーハラスメント対策がある。労働施策総合推進法の改正により義務付けられたことを受け、「カスタハラ対策実践講座～組織対応でオペレーターを守る」には多くの受講生が参加。オペレーターのメンタルヘルスを守る具体的な方法を学んだ。

## SV/リーダーの悩みの種 オペレーター指導法を伝授

SV/リーダーに必要なマネジメントの知識・スキルが習得できる「SV育成講座」は、基礎編、実践編、発展編を開催。基礎編はオペレーターへの接し方を中心に解説。実践編は、チームマネジメントやKPIマネジメントについて講義した。発展編は、タイムマネジメントに関する考え方や、ソーシャルスタイルをベースにしたタイプ別オペレーターとのコミュニケー



ロイヤルティについて解説する渡部弘毅氏



エクササイズに取り組む受講生



受講生と意見交換する五月女 尚氏



面談のポイントを挙げる藤木 健氏



カスタハラ対策について解説する藤木 健氏



応答率と稼働率について考え方を示す五月女 尚氏



FAQの書き方を説明する樋口 恵一郎氏



ノンボイスチャネルの品質管理について解説する大西美佳氏



モニタリング&フィードバックのポイントを整理する大西美佳氏



ペーパータワーに挑戦する受講生



ソーシャルスタイルについて学ぶ受講生



「ありがとう」の伝え方を教える石橋由佳氏

気持ちを伝えるメール作成について解説する前田清美氏

ションについて解説した。「できるオペレーターに変える！SVのための面談力向上講座」も、SV/リーダーが悩みがちなオペレーターとのコミュニケーションについて実践的な指導方法を講義した。

## FAQ、モニタリング、伝え方 テーマ別にノウハウを紹介

「自己解決に導く！『FAQ』の書き方講座」は、多くのコンタクトセンターが呼量減を目的に力を入れるセルフサポートの構築方法について講義。多くの企業でFAQサイトの構築を支援する講師が、具体的なFAQの書き方を

伝えた。「寄り添うメールの書き方講座」は、顧客からのメールの読み取り方と、気持ちを文章で伝える具体的な方法を解説。読み取り方については、「情報と感情のリストアップと順番付けはすぐにでも実践したい」という声が多く寄せられた。

「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」は、基本的なモニタリングとフィードバックの考え方や、具体的な評価のポイントを伝えるとともに、顧客の感情の起伏を可視化する「エモーショナルマップ」の作成および活用を紹介。

単なるトーン&マナーのチェックのみならず、顧客満足度を評価する方法を解説した。

「品質管理講座～メール/チャット編」は、ノンボイスチャネルの品質管理について講義。カスタマージャーニーマップをもとに顧客のWebサポートに対する期待値を解析し、求める品質レベルを定義、具体的な評価シートに落とし込む一連の流れを解説した。

「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、共感や感謝、謝罪を伝える際の話し方などを伝授。ロールプレイングをベースにした具体的なトレーニング方法も紹介した。

図 実践研修講座開催プログラム

11月19日(火)	11月20日(水)	11月21日(木)
<b>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</b> さつきソリューション 五月女 尚氏	<b>基礎から学ぶ「KPIマネジメント」～経営貢献を可視化する</b> さつきソリューション 五月女 尚氏	<b>「寄り添い」「心遣い」を声で魅せる！「表現力」トレーニング講座</b> booster 石橋由佳氏
<b>ファンづくりを科学する！ロイヤルティを可視化する「VOC分析」実践講座</b> ISラボ 渡部弘毅氏	<b>自己解決に導く！「FAQ」の「書き方」講座</b> ハイウェア 樋口 恵一郎氏	<b>寄り添うメールの書き方講座</b> 情報工房 前田清美氏
<b>SV育成講座・基礎編</b> CCカレッジ 河合晴代氏	<b>「カスタハラ対策」実践講座～組織対応でオペレーターを守る</b> 情熱プロデュース 藤木 健氏	<b>SV育成講座・発展編</b> CCカレッジ 河合晴代氏
<b>できるオペレーターに変える！SVのための面談力向上講座</b> 情熱プロデュース 藤木 健氏	<b>SV育成講座・実践編</b> クリエイトキャリア 寺下 薫氏	<b>品質向上のための“処方箋”を学ぶモニタリング&amp;フィードバック講座</b> インサイト 大西美佳氏
<b>「採用面接」実践講座～1時間の対話で築く信頼関係</b> ストーリー 松下公子氏	<b>品質管理講座～メール/チャット編</b> 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