

モニタリング、FAQ、メール対応 「実践性」の高いノウハウを共有

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27日～29日の3日間にわたり、7講座を開催した。センター長やSV、トレーナーなどの実務者が参加、運営・業務設計・品質管理・人材育成などについて体系的に学んだ。

基本運営／業務設計／SV育成——マネジメントスキルを体系的に習得

「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 尚氏が講師を務めた。センター運営の基本から、KPI分析、事例研究までを網羅的に学べる構成となっており、稼働率やCPCの計算など実践演習も豊富に取り入れた内容だ。受講生からは「生成AI活用



マネジメントの基本知識を説く五月女 尚氏



CXと品質評価を解説する大西美佳氏



生徒の質問に答える河合晴代氏



シュリンケージの考え方を説明する熊澤伸宏氏



面談・指導のポイントを解説する藤木 健氏



ワークショップに取り組む「寄り添うメールの書き方講座」の受講生



FAQの書き方を講義する樋口 恵一郎氏

など最新動向についても学べた」「KPIの整理に役立った」といった声が多く寄せられた。

「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」は、コールセンターの教科書プロジェクトの熊澤伸宏氏が、業務量予測や要員計画、マルチチャネル対応における要員数の算出法など、実務に直結するリソース設計のノウハウを提供。センター運営のカナメである、「つながりやすさ」の

維持」の重要性を強調した。

ノンボイス対応の強化として注目されたのが、「寄り添うメールの書き方講座」と「FAQの書き方講座」だ。メールについては、情報工房の前田清美氏が“寄り添い”の視点を軸に、会話を設計するテクニックと育成支援のポイントをレクチャー。FAQは、ハイウエアの樋口 恵一郎氏が“良いQ&A”の書き方とKPI向上を両立させる運用方法を提示し、受講者同士が自社FAQの課題について活発に意見交換する姿も見られた。

各講座を通じて共通していたのは、「現場で再現できる知識・スキルを身につける」という実践性へのこだわりである。アンケートでも、「即現場に持ち帰って展開していた」「センターの課題に合致していた」など、導入効果を見込む声が数多く寄せられた。

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27日	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	さつきソリューション 五月女 尚氏
	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	インサイト 大西美佳氏
5月28日	マネジメント	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	コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏
	人材育成	SV育成講座・発展編	CCカレッジ 河合晴代氏
5月29日	オペレーション管理	寄り添うメールの書き方講座	情報工房 前田清美氏
	オペレーション管理	自己解決に導く！「FAQ」の「書き方」講座	ハイウエア 樋口 恵一郎氏
	人材管理	できるオペレータに変える！SVのための面談力向上講座	情熱プロデュース 藤木 健氏