

# FAQ作成、VOC分析、カスタマーサクセス テーマ別公開研修15講座を2日間開催

実践研修講座は、2日間で15講座を開催した(図)。2日間でのべ100名超が受講。とくに受講生が多かった講座は、「自己解決に導く!『FAQ』の書き方講座」(写真①)。生成AI活用が浸透し、FAQをはじめナレッジの重要性が増していることがうかがえる。

また、「SV育成講座」も、基礎/実践/発展いずれも多くのSV/リーダーが受講した(写真②)。

## 参加型ワークショップが好評 知識/スキルを演習を通じて習得

実践研修講座の多くは、一方的な講義のみならず、演習やワーク

ショップを多く取り入れている。

「『寄り添い』『心遣い』を声で魅せる!『表現力』トレーニング講座」では受講生が実際に発話し、講師がその場で指導を行った(写真③)。

アンケートでは、こうしたワークショップへの感想が多く寄せられ、「実際に自分の声を聞くことでの学びが大きかった」「ビフォーとアフターの声を聞き、自分が思っている以上に対応をオーバーにする必要性に気づいた」などのコメントがあった。

その他にも、モニタリングやVOC分析、カスタマーサクセス

などさまざまなテーマの研修を実施。新人SVからセンター長まであらゆるマネジメント層が参加、受講生同士の交流も図られた。

「カスタマーサクセスの要諦を学ぶ!～解決志向から成果志向への転換～」の受講生からは、「AIプロンプトを使ってかなり具体的なアウトプットを使ってワークを深めていけたので、座学内容の理解も進んだ」といったワークに対する高い評価がアンケートに多く寄せられた。同講座は、カスタマーサクセスの従事者とサポートセンターの従事者が参加し役割を超えた情報交換も活発に行われた。



写真① 自己解決に導く!『FAQ』の『書き方』講座



写真② SV育成講座・基礎編



写真③ 「寄り添い」「心遣い」を声で魅せる!『表現力』トレーニング講座

## 図 実践研修講座開催プログラム

11月11日(火)	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	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	カスタマーサクセスの要諦を学ぶ! ～解決志向から成果志向への転換～ レクシエス 丸田紘心氏 / STORES 伊藤勇汰氏	SV育成講座・基礎編 CCカレッジ 河合晴代氏
	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	クレーム組織対応講座 ～ハードクレイマーから従業員を守る～ 情熱プロデュース 藤木 健氏	品質管理講座 ～メール/チャット編 インサイト 大西美佳氏	
11月12日(水)	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 ISラボ 渡部弘毅氏	コールセンターの業務設計講座 ～ベンダーマネジメント編 コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏	SV育成講座・実践編 クリエイティブキャリア 寺下 薫氏	SV育成講座・発展編 CCカレッジ 河合晴代氏
	“聞き出す力”で売上/CSを上げる! 『聞くスキル』実践講座 情熱プロデュース 藤木 健氏	「寄り添い」「心遣い」を声で魅せる! 『表現力』トレーニング講座 booster 石橋由佳氏	説明力&傾聴カススキルアップ講座 ～生成AIにはできないヒトならではの応対力～ B-コミュニケーション 伊藤康子氏	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 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