

センター運営の必須スキルを体系的に習得 演習とディスカッションで活発な情報交換

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、5月26日27日の2日間にわたり、9 講座を開催した。

基本運営／業務設計／SV 育成 受講生同士で実践的知識を共有

AI活用が進む今も、センター運営の基本は変わらない。「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」では、業務量予測と要員計画を中心に、電話、メール、チャットそれぞれの要員数算出法を解説。サービスレベルや効率性の目標設定など、センター運営の根幹となる業務設計を解説した。

「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」では、センター管理に必要な専門知識や用語、主要KPIの見方、組織管理、人材育成、離職防止などを体系的に学習。稼働率最適化やCPC計算、人材定着化などの演習を通じ、管理者に求められる分析力と実践力を養った。

顧客接点の多様化を踏まえ、ノンボイス領域の講座も開講。「寄り添うメールの書き方講座」では、顧客の気持ちに配慮したメール対応の基本と、会話を設計する考え方を学んだ。独自開発したAI「ひととま先生」も活用し、人とAIそれぞれの得意分野を活かしたメール作成を解説した。

「生成AI時代のノンボイス品質管理講座」では、メールやチャッ

トの品質管理を基礎から整理し、デジタルチャネルにおける感情面への配慮や、ノンボイス特有の評価ポイントを解説。スコアリング実践を通じて、品質基準をどのように設計し、改善につなげるかを具体的に学んだ。

「『Web接客』講座」では、チャットの特性や担当者のマインドセット、AIによるCS対応、VOC活用までを扱い、CX向上に資するコミュニケーションのあり方を確認した。

その他、SV向けの講座やFAQ作成、クレーム対応などについて学ぶ研修を実施。受講者は、講師の豊富な経験談や他社事例に触れながら、自センターの課題と照らし合わせて学びを深めた。



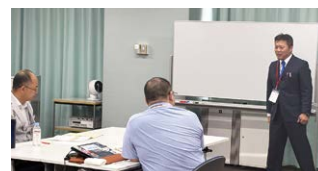
AI時代のマネジメントを解説する五月女 尚氏



ノンボイスチャネルの品質管理を講義する大西美佳氏



顧客との関係づくりについて説明する前田清美氏



面談・指導について実技を交え講義する藤木 健氏

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26日	マネジメント	生成AI時代の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
	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
	品質管理	生成AI時代のノンボイス品質管理講座	インサイト 大西美佳氏
	オペレーション管理	クレーム組織対応講座～ハードクレマーから従業員を守る～	情熱プロデュース 藤木 健氏

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
	オペレーション管理	「Web接客」講座～CSを高めるチャット・コミュニケーション	アルビオン 榊原隆之氏
	人材育成	SV育成講座・基礎編	CCカレッジ 河合晴代氏
	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