

RICコールセンターキャンパス 実践研修講座

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～

成功するアウトソーシングの方法論がここにある

講座の概要

深刻な採用難にある今日、アウトソーシングに対するニーズやその重要性はますます高まっています。しかしながら、「コールセンターは重要な戦略拠点」、「顧客経験が重要課題」などと言いながら、多くの企業がコスト削減一辺倒で安易にベンダーを選定し、オペレーションを丸投げしているのがアウトソーシングの現実です。また、「専門のコールセンター・ベンダーに任せただけに顧客満足度は上がらず、フォローのためにかえって忙しくなった」などと悩むセンターも少なくありません。その原因の多くは、コールセンターのアウトソーシングに関する知識の不足や過剰な期待、また、ベンダーとの関係が良好でないことに起因しています。

この講座では、アウトソーシングに関する正しい理解のもと、質の高いベンダーの選定や、成功のカギを握るベンダーとのパートナーシップなど、上記の問題を解決するための詳細なノウハウを解説します。すでにアウトソーシングを運用している、あるいはこれからアウトソーシングの利用を検討している、どちらのコールセンターにも必須の知識や方法論を、現場で即使えるツールなどを使いながら、わかりやすく説明します。

得られる効果

- アウトソーシングに関する包括的な知識を学ぶことができる
- アウトソーシング・パートナーを効果的にマネジメントし成果を上げることができるようになる
- 丸投げ状態を脱し、なすべきコントロールを行えるようになる
- 発注者と業者という主従関係から、目的を共有するパートナーへと進化させることができる
- 講座で使用するツールが提供されるので、自社で即実践できる

特典

- **アウトソーシング実践ツール・セット**
RFPやSLAのテンプレートを始めとして、アウトソーシングの計画策定やパートナー選定のためのワークシートやチェックリストなどのツール・セットです
- **アウトソーシング・コミッション・シミュレーター**
アウトソーシングのコミッション(業務委託料)の計算&比較検討ツールです
※上記内容は予告なく変更することがあります

次回開催

- 日時: 2017年11月8日(水) 10:00-17:00
- 会場: 池袋サンシャインシティ文化会館 7F (東京・池袋)
- 定員: 30名
- 受講費: 35,000円(税別・昼食付き)
- 申し込み: <http://ct.callcenter-japan.com/campus>

プログラム

アウトソーシングを正しく知ろう

- アウトソーシングの定義とパターン
- アウトソーシングする理由
- アウトソーシングの期待と現実
- アウトソーシングのコスト
- アウトソーシングに関わる法規制

成功するアウトソーシングを計画する

- アウトソーシングの適合性を判断する
- アウトソーシングのビジネス・モデルを設計する
- アウトソーシングの業務要件を作成する

最適なアウトソーシング・パートナーを選定する

- アウトソーシング・パートナーの選定プロセス
- アウトソーシング・パートナーの要件
- リクエスト・フォー・プロポーザル(RFP)の作成
- コンペティションの実施とパートナーの決定

実効ある契約を締結する

- 業務委託契約の作成と締結
- サービスレベル・アグリーメント(SLA)の作成と締結

効果的なパートナーシップを構築し実践する

- アウトソーシング・パートナーとのリレーションシップ
- クライアントのDo's & Don'ts

※上記内容は予告なく変更することがあります

受講対象者

- センター長などコールセンターの運営責任者
- ベンダー・マネジメント担当者
- 運営企画、人員計画、業績予測など運営・管理を担うスタッフ
- アウトソーシングを利用するセンターのオペレーション・マネージャー



熊澤 伸宏

RICコールセンターキャンパス
専任講師

1988年ダイヤモンドクレジット(DCカード)に国内での先駆けとなるテレマーケティングセンターを設立。1989年よりアメリカン・エクスプレスのテレマーケティング・マネージャーとして日本におけるテレマーケティング・ビジネスを構築。

その後、通販、IT、通信、金融、製薬など外資を中心に計8社15センターの立ち上げ・再構築・運営を担う。2001年より勤務のグラクソ・スミスクラインでは日本を代表する質の高いコールセンターとして高い評価を集め、経営貢献、品質管理、オフィス環境、応対品質など各分野のアワードやコンテストなどで多数の受賞。センター運営に関する知識、経験、業績のいずれも他に抜きん出た業界の第一人者。現在はセンター管理者のコーチングやマネジメントのコンサルティングをおこなう。専門誌の記事・連載や講演・セミナー講師など多数。2010～2013年IT協会 優秀カスタマーサポート表彰制度審査委員。コンタクトセンター・アワード2015審査員。