

## 19 講座に 360 名超が参加—— 業界スタンダードの知識を共有

「実践研修講座」では、3日間で延べ364名が受講し、センターマネジメントに必要な知識・ノウハウを実践形式で学んだ。受講生は、各分野のプロフェッショナルである講師とのインタラクティブなやり取りや、受講生同士のディスカッションを通して、情報共有や意見交換を行った。

実践研修講座は、コンタクトセンターで活躍する人材を対象に、実務に沿った知識・ノウハウを提供する公開研修プログラムだ。今回は、「マネジメント」「品質管理」「人材管理」「オペレーション」と4つのカテゴリで、19講座を開催した。いずれも少人数限定で、ツール作成やエクササイズ、ロールプレイング、ディスカッションなどを展開している。知識の提供だけではなく現場で即活用可能なツール、ワークシートなどを持ち帰ることができるのが特徴だ。

### 業務設計講座がリニューアル! アウトバウンド、メールまでカバー

マネジメントのテーマでは、実務経験3年以下のセンター長を対象にした「センター長のためのマネジメント入門講座」や、管理業務に必要な基礎知識を体系的に学習できる「センター運営の必須知識とスキル研修 ICMI・ESK (ダイジェスト版)」といった基礎編から、呼量予測から人員配置といったセンター運営のキモであるリソース設計について現役

センター長である講師が実践的なノウハウを伝授する「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」や、経営層に対して業務の成果をレポートイングする手法を学ぶ「～経営貢献を示す!～レポート作成講座」といった応用編まで対象ごとに幅広くラインナップした。さらに、コンタクトセンター検定のベースとなる知識を解説する「コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK 概要講座」も開催した。リニューアルした「コールセンターの業務設計講座」では、アウトバウンドセンターやメール対応窓口におけるワークフォースの算出方法についても解説した。

品質管理のテーマでは、「モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～」を開催し、オ



業務設計所をグループで作成する「実践!アウトバウンド講座」



実体験をもとにSVに必要なスキルについて解説する日比谷講師(「～はじめてのSV～コールセンター基礎講座」)



AHTがリソース設計にもたらす影響について解説する「センター運営の必須知識とスキル研修 ICMI・ESK (ダイジェスト版)」



口の開け方で発声に変化することを体感する「～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座」



ディスカッションでTwitter対応の悩みを共有する「ソーシャルメディアはじめての一步～意外に簡単! Twitter/Facebookの対話術～」



共感と心情理解は異なると解説する坂内講師(「クレーム対応講座・基礎上級」)

オペレータの応対スキル向上に主眼を置いたモニタリングシートの作成と、評価結果のフィードバックとコーチングを体験学習した。

人材管理のテーマでは、主にSVを対象とした「～はじめてのSV～コールセンター基礎講座」「できるSVの条件! チームマネジメント講座」「リーダーのためのロジカルシンキング入門講座」の他、「メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」のセルフケア編およびラインケア編を開催した。

**SNSでの顧客対応を検討する受講生  
ソーシャルメディア講座に参加**

オペレーションのテーマでは、聴くスキルと話すスキル(ボイストレーニング)を磨く講座や、クレーム対応、アウトバウンド、ソーシャルメディアといったポイントを絞った

図1 各講座の категорияと対象受講者層

初級	中級	上級
<b>マネジメント</b> 主な対象: シニアSV、アナリスト、センターマネージャー		
センター長のためのマネジメント入門講座		
センター運営の必須知識とスキル研修 ICMJ・ESK (ダイジェスト版)		
コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK概要講座		
コールセンターの業務設計講座		
経営貢献を示す! ~レポート作成講座		
<b>オペレーション管理</b> 主な対象: SV、チームリーダー、センターマネージャー、オペレータ		
クレーム対応講座(基礎)		
クレーム対応講座(上級)		
"きくスキル" 体得講座①		
"きくスキル" 体得講座②		
実践!アウトバウンド講座		
クレーム対応戦略構築講座		
～"心に残る"話し方を指導する～ボイストレーニング講座		
ソーシャルメディアはじめの一步		
<b>品質管理</b> 主な対象: SV、QA、トレーナー、センターマネージャー		
モニタリングシート作成講座～"自社らしさ"を評価項目に落とし込む		
<b>人材管理</b> 主な対象: SV、人事担当者、センターマネージャー		
～はじめてのSV～コールセンター基礎講座		
ロジカルシンキング入門講座		
できるSVの条件! チームマネジメント講座		
メンタルヘルスケア実践のツボ! ①		
メンタルヘルスケア実践のツボ! ②		

講座まで8講座を開催した。

顧客の真意を"聴く"ことに焦点を置いて、応対を指導する力を磨く「"きくスキル" 体得講座」は、きくスキルを構成する8つの要素

や、そのひとつである"心情察知力"について詳しく解説し、実践的トレーニング手法を紹介する「(1) 概念編～CS追求の原点を学ぶ～」と、ロールプレイングの繰

図2 開催講座

11月14日(水)	11月15日(木)	11月16日(金)
センター運営の必須知識とスキル研修 ICMJ・ESK(ダイジェスト版) 講師:イー・パートナーズ 谷口 修氏	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 講師:グラクソ・スミスクライン 熊澤 伸宏氏	センター長のためのマネジメント入門講座 講師:ラーニングイット 河合 晴代氏
～"心に残る"話し方を指導する～ボイストレーニング講座 講師:B-コミュニケーション 高橋 珠実氏	クレーム対応戦略構築講座 講師:JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏	コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK概要講座 講師:日本コンタクトセンター教育検定協会 澤田 哲理氏
実践!アウトバウンド講座 講師:市場通信 石橋 由佳氏	"きくスキル"体得講座 ~CS追求の原点を学ぶ~ 講師:きくスキル研究会 窪田 尚子氏	～経営貢献を示す! ~レポート作成講座 講師:JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏
ソーシャルメディアはじめの一步 ~意外に簡単! Twitter/Facebookの対話術~ 講師:オフィスバトン うねだ 友希氏	モニタリング活用講座 ~評価をトレーニングに活かす 講師:市場通信 石橋 由佳氏	"きくスキル"体得講座 ~指導のスキルを磨く~ 講師:きくスキル研究会 藤木 健氏
クレーム対応講座・基礎 クレーム対応講座・上級 講師:インソース 坂内 敦氏	リーダーのためのロジカルシンキング入門講座 講師:ラーニングイット 河合 晴代氏	できるSVの条件! チームマネジメント講座 講師:Y'sラーニング 浮島 由美子氏
～はじめてのSV～コールセンター基礎講座 講師:Cプロデュース 日比谷 容子氏	メンタルヘルス・ケア実践のツボ (1)セルフケア編～ストレスとの賢い付き合い方 (2)ラインケア編～センター運営に生かすヒケツ 講師:きりあす 奥 富美子氏	

り返しによってトレーニング力を高める「(2) 実践編～指導のスキルを磨く」の2つを開催した。

新講座「ソーシャルメディアはじめの一步～意外に簡単!

Twitter/Facebookの対話術」には、ソーシャルメディアを使った顧客対応窓口の開設を検討している企業のカスタマーサービス担当者が受講した。ソーシャルメデ

ィア対応の実務経験を持つうねだ友希講師が、炎上を防ぐポイントや、事前に準備しておくべきガイドライン、ルールの策定法などを伝授した。



グループワークでスクリプトを作成する「クレーム対応戦略構築講座」



モニタリング評価シートについて解説する石橋講師(「モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～」)



課題の分解プロセスについて解説する河合講師(「リーダーのためのロジカルシンキング入門講座」)



グループで作成したスクリプトを発表する「"きくスキル" 体得講座(1) 概念編～CS追求の原点を学ぶ～」



応答率ベースでの管理手法の限界を説く「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」



ストレスがもたらす弊害について学ぶ「メンタルヘルスケア実践のツボ! (1) セルフケア編～ストレスとの賢い付き合い方」



相手の話を聞く練習を行う「メンタルヘルスケア実践のツボ! (2) ラインケア編～センター運営に生かすヒケツ」



受講生の質問に答える澤田講師(「コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK 概要講座」)



SVへの情報伝達をテーマに話し合う「センター長のためのマネジメント入門講座」



ロールプレイングを行う「きくスキル体得講座(2) 実践編～指導のスキルを磨く」



レポートフォーマット例について解説する「～経営貢献を示す! ~レポート作成講座」



報・連・相についてディスカッションする「できるSVの条件! チームマネジメント講座」