

基礎知識から VOC 活用まで 管理者向け 18 講座を開催

「実践研修講座」では、リニューアルも含め4つの新講座を加え、3日間で18講座を開催した。延べ290名が受講し、KPI管理やボイス・トレーニング、VOC活用など幅広い分野を実践形式で学んだ。受講生同士の意見交換も活発で、ディスカッションやチーム単位のエクササイズも多数行われた。

実践研修講座は、コンタクトセンターのマネジメント層向け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、18講座を開催した。

クレーム対応や業務設計、ボイス・トレーニングなどの定番講座に加え、メール対応やミステリーコール、VOC活用など新講座も開催、多くの受講生が参加した。いずれも少人数限定で、ワークショップやロールプレイング、ディスカッションなどエクササイズを多く

展開し、CDやワークシートなど現場ですぐに活用可能なツールを添付しているのが特徴だ。

メール、ミステリーコール、VOC 新たに追加した3講座

新講座は、「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」「ミステリーコールの設計と改善～自センターの強み・弱みを把握する」「戦略的コールセンター構築講座～VOC活用と経営貢献」の3つ。

メール対応講座では、まず電話対応とメール対応の違いを説明

したうえで、ビジネス文書の正しい書式やレイアウト、ルールについて体系的に解説した。状況に合った言葉の選び方や、豊かな表現力を養うため、文章構成の分解やケーススタディなど多数のエクササイズも行った。

ミステリーコールの設計と改善では、自社センターの客観的評価につながるミステリーコールを行うために必要な考え方や必要なツール(評価シート、採点基準書、集計シート、シナリオ、など)の作り方を説明した。また、演習ではミステリーコールの実施結果(サンプルデータ)をもとにグループで分析を体験した。

戦略的コールセンター構築講座では、コールセンターが経営に貢献する役割のひとつであるVOC活用について、実施のポイ



ビジネス文書の正しい書式を解説する「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」



クレームの背景について考える受講生(「実践!クレーム対応講座・基礎」)



“顧客の心情”をテーマにディスカッションを展開した「“きくスキル”体得講座(1)概念編」



坂内講師がクレームが起こる仕組みを解説(「実践!クレーム対応講座・上級」)



ケーススタディの具体的な状況設定を書き出す古館講師「ミステリーコールの設計と改善」



「SVのイメージ」について各受講生が発表(「SVのためのコールセンター基礎講座」)

ントや経営へのレポートにについて具体的に解説した。ワークショップでは、ミッションから落とし込んだビジネス KPI の設定や VOC の分類を体験。VOC 活用が社内で浸透しない場合、課題分析や問題解決のためのディスカッションも行った。

**CPC、応答率、稼働率の相関性
演習形式で数値分析を“体感”**

また、「実践！ KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習」は、より演習のボリュームを増やしてリニューアルした。レポート分析をベースにした演習では、CPCや応答率、稼働率などの相関性を具体的に学ぶことができ、受講生のアンケートを見ると、多くが「数値管理の精度を向上させるべきだ」という認識を強めていた。

図1 各講座の категорияと対象受講者層

初級	中級	上級
マネジメント 主な対象: シニアSV、アナリスト、センターマネージャー		
コールセンターの基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識	戦略的コールセンター構築講座	
実践！ KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習		
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		
オペレーション管理 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		
実践！クレーム対応講座・基礎	実践！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		
NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座		
品質管理 主な対象: SV、QA、トレーナー、センターマネージャー		
ミステリーコールの設計と改善～自センターの強み・弱みを把握する		
モニタリング&フィードバック講座		
人材管理 主な対象: SV、人事担当者、センターマネージャー		
SVのための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		
ロジカルシンキング入門講座		

この他、SV/センター長、それぞれに必要な必須知識を解説する「SVのためのコールセンター基礎講座」「コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識」では、用語解説から

演習まで実施。さらに、リソースマネジメント、アウトバウンド、チームマネジメント、モニタリング、クレーム対応、ロジカルシンキング、きくスキル、ボイス・トレーニング——などテーマごとに講座を開

図2 開催講座

11月13日 (水)	11月14日 (木)	11月15日 (金)
気持ちを伝える文章構成～メール対応講座 講師: Y'sラーニング 浮島 由美子氏	戦略的コールセンター構築講座～VOC活用と経営貢献 講師: 消費者の声研究所 増田 由美子氏	コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識 講師: イーパートナーズ 谷口 修氏
“きくスキル”体得講座(1)～CS追求の原点を学ぶ～ 講師: きくスキル研究会 窪田 尚子氏	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	実践！ KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習 講師: 中央電力 五月女 尚氏
ミステリーコールの設計と改善～自センターの強み・弱みを把握する 講師: 市場通信 古館 良子氏	“きくスキル”体得講座(2)～指導のスキルを磨く～ 講師: きくスキル研究会 藤木 健氏	クレーム対応戦略構築講座 講師: JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏
SVのためのコールセンター基礎講座 講師: ラーニングイット 河合 晴代氏	実践！アウトバウンド講座 講師: 市場通信 石橋 由佳氏	～“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
実践！クレーム対応講座・基礎 実践！クレーム対応講座・上級 講師: インソース 坂内 敦氏	モニタリング&フィードバック講座 講師: B-コミュニケーション 高橋 珠実氏	NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座 講師: 応対品質研究所 竹内 幸子氏
	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	問題解決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

催した。

**すぐに使える知識が満載
講師の「話し方」も吸収**

各講座とも、講師からの一方的

な解説だけではなく、質問が飛び交うインタラクティブなやり取りが行われた他、受講生同士の情報交換も活発だった。普段、トレーナーとして活躍す

る受講生は講師の立ち居振る舞いや話し方も参考にしている。アンケートでは「学んだ知識や持ち帰ったツールをすぐに現場で活用したい」という声も多かった。



増田講師が VOC について受講生と意見交換(「戦略的コールセンター構築講座」)



コールフローについて解説する「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」



受講生のディスカッションに加わる藤木講師(「きくスキル体得講座(2)実践編～指導のスキルを磨く」)



アウトバウンドの戦略を語る石橋講師(「実践！アウトバウンド講座」)



オペレータを納得に導く指導法について解説する「モニタリング&フィードバック講座」



チームごとにSVに必要な要素を書き出す(「できるSVの条件！チームマネジメント講座」)



戦略と達成手段のマトリックスを示す「コールセンター基礎講座」



対応率の低下を促した要因を論理的に説明する「実践！ KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習」



スクリプト作成のポイントを解説(「クレーム対応戦略構築講座」)



身振りや表情の大切さを訴える(「～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座」)



顧客との関係構築を解説する竹内講師(「NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座」)



グループワークでキーワードを分類・分析(「問題解決のためのロジカルシンキング入門講座」)