

「明日から現場で活用できる！」 実践スキルを体得する13講座を開催

「実践研修講座」は、3日間で13講座を開催した。クレーム対応やKPI管理、ロジカルシンキングなど各分野のエキスパートである講師が、「明日から即現場に活用可能」な実践的手法を伝授。のべ186名の受講生が、ディスカッションや各種エクササイズを通しプロフェッショナルのノウハウを学んだ。

東京、大阪、福岡で開催している実践研修講座は、オペレータからSV、QA、センター長まで、センターに関わるすべての人を対象に、「マネジメント」「品質管理」「オペレーション」「人材管理」という4つのカテゴリーで知識・ツールを提供している。各講座ともチェックシートや計算式テンプレートなどの教材があり、すぐに活用できる。

センター長向け講座は 基礎座学から実践演習まで開催

センター長を対象に開催されたのが、「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



新任センター長向けのノウハウを具体的に解説する「センター長のためのマネジメント入門講座」



新任SV向けに開催された「SVのためのコールセンター基礎講座」

ト必須知識」および「実践! KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習」だ。

コールセンター基礎講座は、イー・パートナーズの谷口 修講師が、顧客および経営の期待とセンターが果たすべき役割、センターのテクノロジーと運用設計、人材確保と育成、戦略とKPIなど、センターをマネジメントするうえで知っておくべき必須知識や運用設計のノウハウを解説した。

100本ノック問題解決演習は、中央電力 執行役員の五月女 尚講師が応答率や稼働率など主要なコールセンターのKPI変動要因



KPIの変動要因などを解説する「実践! KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習」



SVのための分析力向上講座「ロジカルで行こう! SVのための分析力向上講座」

や、どのように現場運営を行うべきかを解説。ロジックツリーの具体的な活用、KPI算出方法の計算問題演習、レポートの読み方などの実践演習を交えて、初級から中・上級のレベル別の解決方法を説明した。

ワークショップで身につける SV向け講座は4種類

SV向けに開催されたのが「SVのためのコールセンター基礎講座」「ロジカルで行こう! SVのための分析力向上講座」「“きくスキル”体得講座(1)概念編～CS追求の原点を学ぶ～」「“きくスキル”体得講座(2)実践編～指導のスキルを磨く～」の4講座。

コールセンター基礎講座ではラーニングイトの河合晴代講師が、これからSVを目指す人や、SVに就任したばかりの人を対象に講義。SVの役割や資質、マネジメント視点、具体的なオペレータとの信頼関係を築く方法などについて解説した。

SVのための分析力向上講座はY'sラーニングの浮島由美子講師が、「ロジカルシンキングとは何か」「業務への効果」について解説したうえで実業務で利活用するための演習を行った。

きくスキル体得講座は、概念編と実践編を2日間で行った。初日に講義したのはきくスキル研究会の藤木 健講師で、“きくスキル”

を体得するために必要な8つの要素(あいづち力、復唱力、質問力、音声表現力、語彙力、要約力、沈黙力、心情察知力)や心情察知力を身につける3ステップ(顧客の心情を察知する、察知した心情を分析する、察知した心情に添った応対をする)などについて解説。実践編では、きくスキル研究会の窪田尚子講師が、指導者自身が心情察知力スキルを身につけ、指導する方法を、心情察知、分析、応対のステップに分けて解説した。いずれの講義でもグループワークやロールプレイングを通して体得することに主眼を置いた。

ミッションの落とし込み方を知る クオリティマネジメント

品質改善に関する講座は、「クオリティ・マネジメント講座」と「～



“きくスキル”体得に必要な8要素などを解説した「“きくスキル”体得講座(1)概念編～CS追求の原点を学ぶ～」



品質改善に関する講座「クオリティ・マネジメント講座」

“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座」。

クオリティ・マネジメント講座では、B-コミュニケーションの高橋珠実講師が、ミッションをマインド、スキル、システムに落とし込み、応対品質と生産性向上のバラ



ロールプレイングで指導方法～スキル体得を身につける「“きくスキル”体得講座(2)実践編～指導のスキルを磨く～」



参加者が手鏡を見ながら実践「～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座」

ンスを観測するクオリティ・マネジメントについて解説。マインド/スキル/システム別の目標設定を行った。

ボイス・トレーニング講座はB-コミュニケーションの高橋珠実講師が、「心に残る話し方とは」「スクリプトでのトレーニング方法」などについて解説した。トレーニングでは、実際に参加者が手鏡を見ながら、発声や発音の改善、口癖の改善、テンポの改善、相槌や復唱の入れ方などについて実践し、説得力ある話し方を身に付けられる指導法を学んだ。

背景の理解から組織対応まで クレーム対応スキルを体得

クレーム対応に関しては、インソースの河野貴久代講師が「実践! クレーム対応講座」の基礎と上級の2講座を行った。基礎編で

図1 各講座のカテゴリーと対象受講者層

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		
コールセンター基礎講座 ～センター長のためのマネジメント必須知識		
実践! KPI マネジメント 100本ノック問題解決演習		
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		
気持ちを伝える文書構成～メール対応講座		
～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座		
“きくスキル”体得講座(1)概念編		
“きくスキル”体得講座(2)実践編		
アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ		
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		
クオリティ・マネジメント講座		
人材管理 主な対象: SV、人事担当者、トレーナー、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		
ロジカルで行こう! SVのための分析力向上講座		

図2 開催講座

6月10日(火)	6月11日(水)	6月12日(木)
SVのためのコールセンター基礎講座 講師:ラーニングイト 河合晴代氏 	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 イー・パートナーズ 谷口 修氏 	“さくスキル”体得講座(2) 実践編 ～指導のスキルを磨く～ 講師:さくスキル研究会 窪田尚子氏 
実践! クレーム対応講座・基礎 講師:インソース 河野貴久代氏 	ロジカルで行こう! SVのための分析力向上講座 講師:Y'sラーニング 浮島由美子氏 	アウトバウンド実践講座 ～顧客獲得の秘訣を学ぶ 講師:JBMコンサルタント 玉本美砂子氏 
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 	“さくスキル”体得講座(1) 概念編 ～CS追求の原点を学ぶ～ 講師:さくスキル研究会 藤木 健氏 	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 
～“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 	クオリティ・マネジメント講座 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 
実践! クレーム対応講座・上級 講師:インソース 河野貴久代氏 		

は、クレームの背景を理解し、上手くできない理由知り、正しい対応手順をロールプレイング・グループワークで演習した。上級編では、基礎編で学んだ知識をベースに、より難易度の高いクレームについてケーススタディで学習し、組織的なクレーム対応を実践する7つのポイントについて解説した。クレーム対応においても、一定

以上の要求は「断る力」も必要だ。そこで、応対品質研究所の竹内幸子講師が「NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座」を開催。相手に不快な気持ちを与えずに「NO」を受け入れてもらう“断る力”を個人およびセンターで浸透させる手法を解説。事例およびロールプレイングを通して多様なノウハウを学んだ。

経営貢献を目指し受講者増 アウトバウンドとメール対応

昨今、センターの収益貢献を目的にアウトバウンドする企業も増えている。JBMコンサルタントの玉本美砂子講師が「アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ」研修を行った。アウトバウンド業務に関する設計から運用まで包括的に解説。生産性、品質、収益性の指標の見方や成功するスクリプト設計の要素などについて、具体的に解説した。

メールなどでの問い合わせチャネルを強化する企業も多い。「気持ちの表現」が難しいとされるメール対応に関しては、Y'sラーニングの浮島由美子講師が「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」を行った。実践練習を中心に、文章力の向上のためのヒントおよび育成のノウハウを伝授した。



基礎と上級の2講座を開催した「実践! クレーム対応講座」



一定以上の要求への断る力を身につける「NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座」



成功するスクリプト設計の要素を学ぶ「アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ」



難しいとされる「気持ちの表現」を体得する「気持ちを伝える文章構成～メール対応講座」