

明日から使える！ 実践スキルを体得する19講座を開催

「実践研修講座」は、3日間で19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。約300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じプロフェッショナルのノウハウを学んだ。

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、東京、大阪、福岡で開催している。「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つのカテゴリで知識・ツールを提供。いずれも少人数限定で、講師や他の受講生との意見交換やワークショップを交えながらスキルを体得していく。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、すぐに活用したり、持ち帰って復習できる。

コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2014 in東京では、11月12日から14日までの3日間、池袋サンシャインシティ文化会館にて19講座を開催し、299名の受講生が参加した。

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、以下の5講座。

新設講座である「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、JBMコンサルタントの五月女 尚講師が担当。コンタクトセンター運営の基本から、主KPIの解説と活用法、人材マネジメントまでを説明した。一方的な講義だけでなく、グループワークやディスカッションも交えながら基礎知識から問題解決のノウハウまでを実践的に学ぶ講座を展開した。

同じく五月女講師は「実践！KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習」でも登壇。ロジックツリーなど論理的思考を活用し、対応率や稼働率などの主要なコールセンターのKPI変動要因が、何に起因して発生し、どのよ



新任センター長向けのノウハウを解説する「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」



主要なKPIの変動要因について解説する「実践！KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習」



ワークフォースの算出方法を学ぶ「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」



「センター長のためのクオリティ・マネジメント講座～CS向上に向けたロジックと実践を学ぶ！～」



交渉力向上のための「～経営貢献を示す！～レポート作成講座」



新設された「現場力を高める！SVのための問題解決力育成講座」



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」



心情察知力を解説した「きくスキル」体得講座(1)概念理解編



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)指導実践編

図1 開催スケジュール

11月12日(水)	11月13日(木)	11月14日(金)
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：熊澤 伸宏氏	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 講師：JBMコンサルタント 五月女 尚氏	実践！KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習 講師：JBMコンサルタント 五月女 尚氏
～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	スクリプト作成講座 ～ロジカルライティング技術を学ぶ 講師：インサイト 大西 美佳氏	“きくスキル”体得講座 2 ～指導実践編 講師：きくスキル研究会 窪田 尚子氏
セールス/リテンションのための 「聞き出すスキル」養成講座 講師：情熱プロデュース 藤木 健氏	“きくスキル”体得講座 1 ～概念理解編 講師：きくスキル研究会 藤木 健氏	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
～“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 講師：インソース 望月 忠親氏	説明力養成講座 ～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ 講師：教育コミュニケーション協会 竹内 幸子氏
現場力を高める！ SVのための問題解決力育成講座 講師：ヤフー 寺下 薫氏	実践！クレーム対応講座・上級 講師：インソース 望月 忠親氏	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
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	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	センター長のためのクオリティ・マネジメント講座 ～CS向上に向けたロジックと実践を学ぶ！～ 講師：ONE'S VALUE 石原 康子氏
	モニタリングシート作成講座 ～CSに直結する評価項目を考える～ 講師：B-コミュニケーション 高橋 珠実氏	

うに現場運営を解決させていくかについて説明した。

「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」を講義したのはRICコールセンター・キャンパス専任講師の熊澤伸宏講師。センター構築の第一歩であるリソース設計、ワークロード(業務量)の予測と適切なワークフォース(人員数)の算出ノウハウをインバウンド、アウトバウンド、ノン・フォーンのオペレーション別に解説した。

「センター長のためのクオリティ・マネジメント講座～CS向上に向けたロジックと実践を学

ぶ！～」を担当したのはONE'S VALUE石原 康子講師だ。モニタリングがオペレータのマナーやトーンのチェックで終わっているセンターは少なくない。同講座では、個人スキルのベースとなる「組織としてのプロセス品質」をチェックし、根本的な課題抽出と改善に導く考え方とノウハウを解説した。

「～経営貢献を示す！～レポート作成講座」について解説したのはJBMコンサルタント玉本美砂子講師。コールセンターに溢れるさまざまな「数値/データ」を、経営に活かす判断材料としての確にレポートすることは、センター長/マ

ネージャーの重要なミッションのひとつ。同講座では、経営層(クライアント)の期待と現状を把握したうえで、見せるべきデータについて学び、コールセンターの“経営貢献度”を示すレポートの作成法を体験した。

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、以下の4講座。

新講座である「現場力を高める！SVのための問題解決力育成講座」では、ヤフーでSV指導を行っている寺下 薫講師が登壇。

SVに必要なマインドやスキルをはじめ、チームビルディング、ビジネスの基礎スキルでもある問題解決力について解説。オペレータへの指導、モチベーション向上、モニタリングなどのシーン別のケーススタディを通して成功/失敗事例を紹介した。

「SVのためのコールセンター基礎講座」はラーニングイトの河合晴代講師が解説。基本的なSVが期待される役割から、新人SVが「必ず突き当たる壁」を乗り越えるポイントなどについてまで具体的に説明した。

「きくスキル」体得講座(1)概念理解編」を講義したのは、きくスキル研究会の藤木 健講師。顧客満足度の高い対応の原点であ

る「きくスキル」を磨くために必要な考え方、実践的トレーニング手法を紹介。きくスキル8つの要素、心情察知力の3ステップ(顧客の心情を察知、察知した心情を分析、心情に添った対応をする)、心情察知力のトレーニング手法について学んだ。

「きくスキル」体得講座(2)指導実践編」では同じきくスキル研究会の窪田尚子講師が登壇。ロールプレイングを中心にきくスキル(心情察知力)を上げるための指導者自身のスキル向上と指導の場面でのトレーニング法を解説した。

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、「～“心に残る”話し方を指導する～ ボイス・トレーニング講座」では、高橋珠実講師が、心に残る話し方について解説したうえで、発声や発音、テンポ相槌や復唱の入れ方など具体的な改善ポイントを紹介した。

「モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～」では、モニタリングの種類と役割から、具体的なシート作成方法、カリブレーション方法について解説した。

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、インソースの望月忠親講師が「実践!クレーム対応講座」の基礎と上級の2講座を行った。基礎編では、クレームの背景を理解し、上手にできない理由知り、正しい対応手順を、上級編では、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、対応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



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」



品質改善に関する講座「モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～」



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」



購買意欲を刺激する手法を解説する「セールス/リテンションのための「聞き出すスキル」養成講座」



“説明力”を学ぶ「説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ」



人材育成につながる「モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～」



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



成功するスクリプト設計の要素を学ぶ「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ」

図2 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		
コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編		
～経営貢献を示す!～レポート作成講座		
実践! KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習		
コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座		
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		
セールス/リテンションのための「聞き出すスキル」養成講座		
～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座		
スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術の手法を学ぶ		
“きくスキル”体得講座1～概念理解編		“きくスキル”体得講座2～指導実践編
実践!クレーム対応講座・基礎		実践!クレーム対応講座・上級
NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座		
気持ちを伝える文章構成～メール対応講座		
説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力		
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		
現場力を高める!SVのための問題解決力育成講座		
SVのためのコールセンター基礎講座		
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		
モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～		
モニタリングシート作成講座～CSに直結する評価項目を考える～		
センター長のためのクオリティ・マネジメント講座～CS向上に向けたロジックと実践を学ぶ!～		

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した。

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、収益貢献を目的にセールスに着手するセンターも増えている。新設した「セールス/リテンションのための「聞き出すスキル」養成講座」では、情熱プロデューサーの藤木 健講師が、セールスや顧客獲得、アップセル/クロスセル、解約阻止(リテンション)など、購買意欲を刺激して意思決定を促す手法を解説した。

イン/アウトバウンドともに不可欠なのが「説明力」だ。「説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話すコツ」を解説したのは教育コミュニケーション協会の竹内幸子講師。「複雑なこと」と「難しいこと」の2つの側面から、顧客満足度を高め、クレームやトラブルを防ぐ「わかりやすい説明力とは何か」を解説した。

「モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～」では、市場通信の石橋由佳講師が“本質的な人材育成につながるしくみとしてのモニタリング活用術”を解説。モニタリングと連携したトレ

ニングや実践型フィードバックの方法について、ロールプレイングを通して学んだ。

「気持ちの表現」が難しいとされるメール対応に関して、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。

インサイトの大西美佳講師は「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ」について解説。ロジカルライティングについての基礎から、シーン別演習、教育指導方法までを説明した。