

明日から使えるスキルを体得する！ 実践的なノウハウを提供する全12講座

3日間で12講座を開催した実践研修講座。KPI管理や説明力を高める手法など、各分野のエキスパートである講師が解説。“明日から使える”をテーマに、ワークショップやエクササイズを通して、センターマネジメントに不可欠なノウハウを“体得”できる講座を提供した。

実践研修講座は、コールセンターのオペレータ、SV、品質管理(QA)、センター長などを対象に、「マネジメント」「品質管理」「オペレーション」「人材管理」の4つのカテゴリで知識・ツールを提供する研修プログラムだ。少人数で開催するため、講師や他の受講生と意見交換などを通してインタラクティブに展開する。ツールやチェックシートは持ち帰ることができるため、復習や現場での共有も可能だ。



“経営貢献度”を示すレポートの作成法を解説する「～経営貢献を示す！～レポート作成講座」



参加者の発表などを交えてインタラクティブに行う「“きくスキル”体得講座1～概念理解編」

センター長が持つべきスキルを 基礎から応用まで体得！

センター長向けのマネジメント講座は、「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」「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」の3講座。

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は、グループワークやディスカッション



コンタクトセンター運営の基礎を解説する「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」



ケーススタディをグループで議論する「現場力を高める！SVのための問題解決力育成講座」

も交えながらセンターマネジメントの基礎知識から問題解決のノウハウまでをJBMコンサルタントの五月女 尚講師が解説した。

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講座も開講。初級、中級、上級別に実際のKPIデータ・レポートを読み解き、発生しがちな問題の背景と解決策を探る手法を説明した。

コールセンターの業務設計講座では、業務量予測と人員計画についての基礎知識から専門ノウハウまで、RICコールセンター・キャンパス専任講師の熊澤伸宏講師が解説した。

マインドから解決手法まで ケーススタディで実践力を鍛える

SV向け講座は、「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」の2講座を開催した。

SVのための問題解決力育成講座では、ヤフーで多数の部門、担当者に現役で教育・指導を行っている寺下 薫講師が登壇。SVに必要なマインドから、問題解決力の身につけ方まで、ケーススタディを交えながら解説した。

SVのためのコールセンター基礎講座では、ラーニングイットの河合晴代講師が、主に新人SVを対象に、初めての管理職ともいえるSVが「必ず突き当たる壁」や、

乗り越え方、オペレータとの信頼関係の構築方法などについて説明した。

きくスキル、ポイトレ・語彙力 CS追求に不可欠なノウハウを知る

品質改善に役立つ知識を解説したのが「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」「心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座」の3講座だ。

“きくスキル”体得講座1の概念理解編では、きくスキルの8要素と心情察知力の3ステップについて、きくスキル研究会の窪田尚子講師が解説。“きくスキル”体得講座2の指導実践編では、きくスキル(心情察知力)を上げるために、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について同研究会の藤木 健講師が説



ロールプレイングを通して指導法の体得を目指す「きくスキル」体得講座2～指導実践編



初めての管理職であるSVとしての心構えを学び、目指す像を明確にする「SVのためのコールセンター基礎講座」

明。ロールプレイングを通して参加者の“体得”を目指したトレーニングを行った。

心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座は、ボキャブラリーを強化する内容を盛り込んで



要因配置の最適化について学べる「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」



「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ」

リニューアル。前半では、説得力のある話し方を身に付けさせるための指導法を説明。実際に鏡を見ながらトレーニングを行い、口の開け方ひとつで声や印象が大きく変わることを解説した。後半では、“記憶に残る言葉”“伝わる言葉”などの語彙を増やし、表現力を高める方法について説明した。

“伝え方”を身につけ コミュニケーション力を養う

いくら思いがあっても“伝え方”が適切でなければ相手には伝わらない。伝え方について解説した講座が「スクリプト作成講座～ロジカルライティング技術を学ぶ」「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」だ。

スクリプト作成講座～ロジカル

図2 実践研修講座のプログラム一覧

5月26日(火)	5月27日(水)	5月28日(木)
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	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 RICコールセンター・キャンパス専任講師 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: JBMコンサルタント 五月女尚氏
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	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	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 窪田尚子氏	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	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
～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	“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 藤木 健氏	心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座 [Renewal] 講師: B-コミュニケーション 高橋珠実氏

ライティング技術を学ぶでは、インサイトの大西美佳講師が、ロジカル・ライティングについて実践、教育・指導法について解説した。

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では、教育コミュニケーション協会の竹内幸子講師が、「複雑なこと

と「難しいこと」の2つの側面からわかりやすい説明力とは何か、説明の方程式について解説した。

利益を生み出し見える化する経営貢献度を高めて示す

収益の創出を目指すセンターは増えつつあるが、一方通行なト

クでは実現することはできない。「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、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ための具体的な手法について情熱プロデュースの藤木 健講師が解説した。

経営層との交渉に不可欠なのが、センター貢献度の可視化だ。「～経営貢献を示す!～レポート作成講座」では、JBMコンサルタントの玉本美砂子講師が、経営層に見せるべきデータやセンターの経営貢献度を示すレポートの作成法について解説した。

受講生のアンケートからは「現場に持ち帰ったときの具体的な教育法まで実践できたのですぐに活用できそう」「現状の課題が把握でき、具体策まで整理できた」など、新たな視点を得たことによる解決策が得られたという声が多く寄せられた。



実際のKPIデータ・レポートから問題の原因と解決方法を実践的に学ぶ「実践! KPIマネジメント100本ノック問題解決演習」



複雑なことや難しいことを相手に伝える方法を解説する「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」



購買意欲を刺激して意思決定を促す手法を学べる「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」



鏡を見ながら声や印象を改善する“口の開け方”を体得する「心に残るボイス・トレーニング&語彙力養成講座」