

メール対応/アウトバウンド/KPI/説明力 200名がマネジメント・ノウハウを学ぶ

コールセンターの現場で活かせる専門知識や実務的スキルを学習する実践研修講座には、約200名の受講生が参加した。多くの講座が、グループディスカッションや演習、体を使ったエクササイズなどを採り入れ、理論だけではなく体験を通じて学びの機会を提供していた。

実践研修講座は5月24日～26日の3日にわたり、13講座を開催した(図)。約200名が受講。マネジメントの基礎から、メール対応、モニタリング、ボイストレーニングなど、さまざまなノウハウの習得を目指した。

マネジメント経験が浅いSV、またはこれからSVになる人を対象にした「SVのためのコールセ

ンター基礎講座」では、SVの役割や必要な能力について解説した他、KPIマネジメントやオペレータとのコミュニケーションなど具体的なスキルを磨くためのエクササイズを実施した。

また、SV向けには、チームマネジメントを学べる「チームビルディングとモチベーション・コントロール～現場の“やる気”を引き

出す技術」と、ケーススタディ形式で現場に起こりがちな問題の解決策を考える「現場力を高める！SVのための問題解決力育成講座」を開催。チームビルディングでは、“くもの巣”を使ってチームワークを形成するアプローチを学ぶエクササイズを実施(写真①)。50分かけてメンバー全員で戦略を練りながら、“くもの糸”に触れずに全員が別の穴に通るというミッションをクリアすることで、1つの目的に集団で取り組むときに起こりがちな意見の衝突やすり合わせなどを体感した。問題解決力育成講座は、ケーススタディをリニューアルし、「シフト管理」「KPI管理」

図 実践研修講座開催プログラム

5月24日(火)	5月25日(水)	5月26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 講師：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
コールセンターの業務設計講座～アウトバウンド編 講師：RICコールセンター・キャンパス専任講師 熊澤伸宏氏	“きくスキル”養成講座～質問力編——顧客の本心を引き出す 講師：情熱プロデューズ 藤木 健氏	説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力 講師：教育コミュニケーション協会 川原礼子氏
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	“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	クレーム組織対応講座 講師：情熱プロデューズ 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	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	チームビルディングとモチベーション・コントロール～現場の“やる気”を引き出す技術 講師：つくる考房 井口大輔氏
品質向上のための“処方箋”を学ぶモニタリング&フィードバック講座 講師：インサイト 大西美佳氏		



写真① チームワークで“くもの巣”をくぐるエクササイズ(チームビルディングとモチベーション・コントロール)



写真② ワークの成果(現場力を高める！SVのための問題解決力育成講座)



写真③ 課題に取り組む受講生(説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力)



写真④ 発声法を伝授する高橋珠実 講師(“心に残る”話し方を指導する～ボイストレーニング講座)

写真⑤ 難クレームの対応を実演する藤木健 講師(クレーム組織対応講座)

「クレーム対応」についてディスカッションを通じて問題解決の手順を学んだ。ディスカッションの結果を、模造紙に可視化しチーム間で共有(写真②)。受講生は、他のチームの発表を通じて多様な考え方を身に付けていた。

各種エクササイズを体験 理論と実践力に落としこむ

センター長やマネージャー向けの基礎講座としては、「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」を開催。オペレータの離職予防や生産性向上といった課題の解決方法を、ディスカッションを通じて模索した。

また、リソースマネジメントやアウトバウンドの業務設計を学ぶ講座も開催。レポートデータをベースに品質とコストを最適化する運営手法を解説した。

顧客対応に直結したスキルを学ぶ講座としては、「説明力養成講座～伝えるべきことをわかりやすく話す力」「心に残る”話し方を指導する～ボイストレーニング講座」「クレーム組織対応講座」「きくスキル”養成講座～質問力編——顧客の本心を引き出す」などを開催。説明力養成講座では、講義の後、具体的な事例をもとに、どのような案内であればわかりやすく伝わるかを考え共有するなど

して、学んだことを実践力に結びつけていた(写真③)。ボイストレーニング講座は、講師が実演する形で発声法を伝授(写真④)。受講生は持参した手鏡で自身の口の動きを確認しながらノウハウを身に付けていた。クレーム組織対応講座では、難クレームに対応する際に準備すべきことや対応のポイントを解説。講座の終盤では、理論を実践する形で、講師が顧客対応を実演していた(写真⑤)。

この他、クレーム対応、メール対応、モニタリング、KPIマネジメントなどの講座も開催。どの講座も、受講生同士の情報交換や、質疑応答が盛んに行われていた。