



キューアンドエー  
NTTオペレーション事業部  
仙台NTTオペレーション部  
スーパーバイザー  
板橋 広氏

## ニューノーマル時代の研修に必須！ 「動画」の編集スキルを活かす！

コールセンターマネジメントの重要課題のひとつに、研修体制の構築が挙げられる。

コンタクトセンターを運営するキューアンドエーは、PCやデジタル機器の初期設定・操作方法に関するテクニカルサポート領域の案件が多い。このため、オペレータは顧客の困りごとを素早く判断し、解決に導く情報を的確に伝えるスキルが求められる。同社はコロナ禍以降、研修体制を従来の対面からリモート体制へ転換。オンライン配信や映像記録・編集のスキルを持つ人材が必要となった。同社NTTオペレーション事業部 仙台NTTオペレーション部の板橋 広氏は、動画を趣味とし

ていたこともあって担当に抜擢された。オペレータとしての応対経験を活かしつつ、受講者視点で動画編集に取り組んでいる。

### ポイントは「言語」「視覚」「聴覚」 受講者の記憶に残りやすい映像を意識

編集では、「一度の視聴で誰もが理解できる」動画を目指した。板橋氏は、「記憶に残りやすい映像となるよう、人間の認知特性である『言語』『視覚』『聴覚』へ働きかける内容を心がけました」と強調する。言語については、最も重要な部分となる文字の色・サイズを変えることで、他テロップと差別化。視覚においても受講者の理解が深まるよう、動画内容と関連付けるイラストや映像を挿入している。聴覚に関しては、元の研修映像の音声に加え、テロップ・アニメーション表示に合わせた効果音を挿入するなど、さまざまな工夫を施した。

具体的な目標としては、①OJT期間に実施している8つのフォローアップ研修の動画化、②研修受講後の満足度90%以上、③理解度テスト平均80点以上を掲げた。動画編集を開始した当初は、

担当講師の研修映像から不要な部分を削除する作業に終始していたが、講師や管理者・オペレータからヒアリングしていくなかで、「テクニカルスキルに不安があるオペレータでも理解できる内容」への改善が必要と判断。前述の試行錯誤を重ねた結果、満足度100%を達成、理解度テストの平均も90点に到達した。

従来、講師による対面研修は1コンテンツあたり60時間を要していたが、研修動画へ置き換えたことで、講師の稼働時間が約50%減の29.5時間に短縮された。また、動画内容を研修教材として残せるため、欠席した受講者の補講や各スタッフの苦手単元の復習に活用できるようになった。

審査員からは、「動画作成のノウハウを積み上げていくなかで、研修内容の品質向上と講師・管理者の業務削減につながった好事例」と高く評価され、今回の受賞に至った。板橋氏は今後の目標として、「講師や管理者からの意見を研修動画へ最大限反映できるよう、既存動画の改修や他案件の研修動画の編集に着手していきたい」と語った。

