

✓	開催日	時間	開催場所	講座名
<input type="checkbox"/>	2月20日	10:00~17:00	東京	はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理
<input type="checkbox"/>	2月20日	10:00~17:00	東京	SV育成講座・基礎編
<input type="checkbox"/>	2月21日	10:00~17:00	東京	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
<input type="checkbox"/>	2月21日	10:00~17:00	東京	「感動体験」をもたらす！洞察力・提案力トレーニング講座
<input type="checkbox"/>	2月21日	13:00~16:00	東京	品質管理講座～メール/チャット編
<input type="checkbox"/>	3月26日	10:00~17:00	福岡	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
<input type="checkbox"/>	3月26日	13:00~16:00	福岡	品質管理講座～メール/チャット編
<input type="checkbox"/>	3月26日	10:00~17:00	福岡	できるオペレータに変える！SVのための面談力向上講座
<input type="checkbox"/>	4月9日	10:00~17:00	大阪	コールセンターの業務設計講座～ベンダーマネジメント編
<input type="checkbox"/>	4月9日	10:00~17:00	大阪	基礎から学ぶ KPI マネジメント実践編
<input type="checkbox"/>	4月9日	10:00~17:00	大阪	聞くスキル聞き出すスキル養成講座～顧客心理を把握しリードする
<input type="checkbox"/>	4月9日	10:00~17:00	大阪	SV育成講座・実践編
<input type="checkbox"/>	4月23日	10:00~17:00	東京	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
<input type="checkbox"/>	4月23日	10:00~17:00	東京	品質担当育成講座～5年後に求められる電話対応～
<input type="checkbox"/>	4月23日	10:00~17:00	東京	オペレータの早期離職を防ぐ！採用&新人研修構築講座
<input type="checkbox"/>	4月24日	10:00~17:00	東京	基礎から学ぶ KPI マネジメント実践編
<input type="checkbox"/>	4月24日	14:00~17:00	東京	実践！使えるFAQ構築講座～作成編
<input type="checkbox"/>	4月24日	10:00~13:00	東京	実践！使えるFAQ構築講座～設計編
<input type="checkbox"/>	4月24日	10:00~17:00	東京	SV育成講座・実践編
<input type="checkbox"/>	5月26日	10:00~17:00	大阪	はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理
<input type="checkbox"/>	5月26日	10:00~17:00	大阪	VOCを最大活用する！センター長のための「カスタマージャーニーマップ」講座

✓	開催日	時間	開催場所	講座名
<input type="checkbox"/>	5月26日	10:00~17:00	大阪	「感動体験」をもたらす！洞察力・提案力トレーニング講座
<input type="checkbox"/>	5月26日	10:00~17:00	大阪	品質担当育成講座～5年後に求められる電話対応～
<input type="checkbox"/>	5月26日	10:00~17:00	大阪	できるオペレータに変える！SVのための面談力向上講座
<input type="checkbox"/>	5月27日	10:00~17:00	大阪	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
<input type="checkbox"/>	5月27日	10:00~17:00	大阪	クレーム組織対応講座～過熱する異常クレームからセンターを守る
<input type="checkbox"/>	5月27日	10:00~17:00	大阪	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
<input type="checkbox"/>	5月27日	10:00~17:00	大阪	オペレータの早期離職を防ぐ！採用&新人研修構築講座
<input type="checkbox"/>	5月27日	10:00~17:00	大阪	SV育成講座・基礎編
<input type="checkbox"/>	5月28日	10:00~17:00	大阪	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
<input type="checkbox"/>	5月28日	13:00~16:00	大阪	ボイストレーニング実践講座～聞き取りやすく喉を傷めない発声法
<input type="checkbox"/>	5月28日	14:00~17:00	大阪	実践！使えるFAQ構築講座～作成編
<input type="checkbox"/>	5月28日	10:00~13:00	大阪	実践！使えるFAQ構築講座～設計編
<input type="checkbox"/>	5月28日	13:00~16:00	大阪	品質管理講座～メール/チャット編
<input type="checkbox"/>	5月28日	10:00~17:00	大阪	SV育成講座・チームビルディング編
<input type="checkbox"/>	6月12日	10:00~17:00	札幌	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
<input type="checkbox"/>	6月12日	10:00~17:00	札幌	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
<input type="checkbox"/>	6月12日	10:00~17:00	札幌	SV育成講座・実践編

東京会場 全国家電会館
福岡会場 福岡商工会議所
大阪会場 マイドームおおさか
札幌会場：調整中



※この他、11月10日～12日、東京・池袋にて開催する予定です(プログラムは8月中旬に公開予定)

フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
氏名	フリガナ	会社名	
部署名		役職名	
電話番号		FAX番号	
メールアドレス			
請求書送付先	勤務先・自宅 (いずれかを○で囲んでください)	送付先住所	〒

お申し込みの流れ



本フォームもしくはWebサイトからお申し込み



催行が決定した時点で、請求書および受講票を郵送



当日、受講票を持って会場にお越しください

※最少催行人数は各講座5名です。開催中止の場合は、開催日の1週間前にご連絡します

※開催講座は適宜変更する可能性があります。最新情報は、Webサイト

<https://callcenter-japan.com/campus/>



をご参照ください。

実践研修講座に関するお問い合わせ先

(株)リックテレコム RICコールセンターキャンパス事務局
TEL 03-3834-8104 E-mail campus@ric.co.jp

RIC コールセンター・キャンパス 実践研修講座のご案内

一般のセミナーでは聞けないプロのノウハウを公開!

実践研修講座について >>> コールセンターで活躍する全てのメンバーのための講座です

少数限定の実践講座。インタラクティブな研修形式で、レクチャーだけではなく、ツール作成やロールプレイング、ディスカッションなどエクササイズを取り入れたトレーニング・コースです(エクササイズの内容・ボリュームは講座により異なります)。一般のオープン研修セミナーでは聞けないプロのノウハウを公開。各コースとも即戦的なプログラムです。

2020年開催スケジュール

東京 2月20日、4月23・24日 福岡 3月26日 11月10～12日
大阪 4月9日、5月26～28日 札幌 6月12日



4カテゴリで構成されています

対象 シニアSV/アナリスト/センターマネージャー

マネジメント

レポートを読み解くために必要な知識、スキルを磨き、センター全体を俯瞰して問題解決できる力を磨きます。予測呼量から最適な要員数配置を行うリソースマネジメントなど実践的ノウハウを提供していきます。

対象 シニアSV/アナリスト/センターマネージャー

品質管理

応対品質を高めるために必要なチェック法と指導法を学びます。基本的なクオリティ・マネジメントの考え方やチェックシートの改訂方法、モニタリング&フィードバックや効果的なトレーニングに活かすノウハウを身に付けられます。

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

オペレーション管理

応対の1つひとつを改善するためのノウハウを習得できます。クレーム対応、FAQ構築、チャット対応など、即現場に反映できる具体的な内容です。

対象 SV/人事担当者/センターマネージャー

人材管理

SVやトレーナーの現場力を磨きます。チームマネジメント力やオペレータの教育や指導の方法、モチベーションアップを促す秘訣など、現場を支えるために必要なスキルやノウハウを提供します。

対象で選ぶ

センター長/マネージャー向け

コールセンターのトップマネジメントに必要な知識・ノウハウを学べます。

- 初級 ● はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理
- 中級 ● 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
- コールセンターの業務設計講座～ベンダーマネジメント編
- 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
- 上級 ● クレーム組織対応講座～過熱する異常クレームからセンターを守る

QA/トレーナー向け

モニタリングやコーチングなど、応対品質を向上させるための評価や指導法について学びます。

- 初級 ● ボイストレーニング実践講座～聞き取りやすく喉を傷めない発声法
- オペレータの早期離職を防ぐ! 採用&新人研修構築講座
- 中級 ● 聞くスキル聞き出すスキル養成講座～顧客心理を把握しリードする
- 「感動体験」をもたらす! 洞察力・提案力トレーニング講座
- 品質管理講座～メール/チャット編
- 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
- 上級 ● 品質担当育成講座～5年後に求められる電話対応～

SV/チームリーダー向け

チームマネジメントやエスカレーション、オペレータの育成など、SV/チームリーダーの業務を円滑にするためのヒントを多数提供。

- 初級 ● SV育成講座・基礎編
- 中級 ● SV育成講座・実践編
- SV育成講座・チームビルディング編
- できるオペレータに変える! SVのための面談力向上講座
- 基礎から学ぶ KPIマネジメント実践編

企画/イノベーター向け

AIやチャットボット、RPAなど現場改革につながる新手法について、最新かつ深い知識と、具体的な導入手順を伝授します。

- 初級 ● 実践!使えるFAQ構築講座～作成編
- 実践!使えるFAQ構築講座～設計編
- 上級 ● VOCを最大活用する! センター長のための「カスタマージャーニーマップ」講座

2020年春～夏開講 実践研修講座 概要

RIC コールセンターキャンパス「実践研修講座」は、コンタクトセンターでご活躍される管理者やオペレータの方々を対象に、実務に必要な専門的知識やノウハウを提供する公開研修プログラムです。さまざまなコンタクトセンターの運営やコンサルティングの経験を持つ、スペシャリストを講師陣に揃え、即現場で活用できるワークシートやツールなどを持ち帰られる点が特徴です。一方的な講義のみならず、ディスカッションやインタラクティブなやり取りを取り入れ、演習やロールプレイングなど「体感」できるエクササイズも提供しています。

マネジメント 初級

**はじめてのセンター長
～人/データ/リスクの管理**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 カルディアクロス 和泉祐子

2月20日 東京 / 5月26日 大阪

コールセンターが適正コストで最大の効果をあげるためには、何をすべきなのか？ センター長に必須のマネジメント16項目を、一つずつわかりやすく解説します。

●プログラム
(1)センター運営理念とセンター長のミッション (2)オペレーション基盤の整備 (3)強固な組織づくりと安定した人材育成 (4)付加価値創造とリスク管理 (5)目に見える将来予測(売上、接続、効率、品質、教育、定着)

マネジメント 中級

**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**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 さつきソリューション 五月女尚

3月26日 福岡 / 4月23日 東京 / 5月27日 大阪 / 6月12日 札幌

コンタクトセンターを管理・運営する上で必須の知識・スキル(専門用語の理解、最新トレンド、KPI管理、人材育成・離職防止策など)について具体事例とグループ演習を通して学びます。

●プログラム
(1)センター管理の勘所(役割・重要タスク) (2)各種KPIの定義・意義、その実践演習 (3)最新トレンド：チャットサポート、CX、AIの現在地など (4)HRM：採用・配置・教育・特に離職防止の深掘り (5)総合理解度テスト(自己採点のみ・点数非公開) ※電卓をご持参下さい

マネジメント 中級

**コールセンターの業務設計講座
～ベンダーマネジメント編**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏

4月9日 大阪

アウトソーシングに関する正しい理解のもと、質の高いベンダーの選定や、成功のカギを握るベンダーとのパートナーシップなど、上記の問題を解決するための詳細なノウハウを解説します。

●プログラム
(1)アウトソーシングを正しく知ろう (2)成功するアウトソーシングを計画する (3)最適なアウトソーシング・パートナーを選定する (4)実効ある契約を締結する (5)効果的なパートナーシップを構築し実践する

マネジメント 中級

**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**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏

2月21日 東京 / 5月28日 大阪

書籍「コールセンター・マネジメントの教科書」の第3章の内容をベースに、業務量の予測と人員計画について必須知識を学ぶとともに実践的マネジメントスキルを磨きます。

●プログラム
(1)データを収集し検証する (2)業務量を予測する (3)目標を設定する (4)インパウンドの要員数を算出する (5)戦略的なスタッフィングを策定する (6)メールの要員数を算出する (7)ライブチャットのww要員数を算出する (8)アウトパウンド・コンタクトの要員数を算出する

マネジメント 中級

**基礎から学ぶ KPIマネジメント
実践編**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 さつきソリューション 五月女尚

4月9日 大阪 / 4月24日 東京

KPIの定義や意義など基礎知識はもちろんの事、KPIの数字を現場運用でどのように活用するのか「離職率改善」、「応答率改善」、「AHT短縮」などのKPI改善プロセスの技法も学びます。

●プログラム
(1)コンタクトセンターのKPIの意義、定義とその活用法 (2)主要KPIの計算問題 (3)離職率改善、応答率改善、AHT削減など改善プロセスの技法習得 (4)実践的な反復演習問題でコツをつかむ (5)総合理解度テスト(自己採点のみ・点数非公開) ※電卓をご持参下さい

マネジメント 上級

**VOCを最大活用する! センター長のための
「カスタマージャーニーマップ」講座**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 ISラボ 渡辺弘毅

5月26日 大阪

顧客ロイヤルティが高まっていくまでの一連のプロセス上での顧客の行動や体験、心理を時系列で可視化するカスタマージャーニーマップ。その作成方法と分析アプローチを学びます。

●プログラム
(1)ロイヤルティマネジメントとは? (2)ロイヤルティを構造化する (3)カスタマージャーニーマップを作成する (4)カスタマージャーニーマップを分析する (5)ロイヤルティマネジメントを根付かせる

オペレーション管理 初級

**ボイストレーニング実践講座
～聞き取りやすく喉を傷めない発声法**

●価格 36,000円+税
●講師 エデュビジョン 秋竹朋子

5月28日 大阪

電話対応は声が命。4万人の声を变えた、絶対音感を持つ講師の聴覚と技術で、その場で声を分析し、各自の「声」の特徴とトレーニング方法を学びます。

●プログラム
(1)「呼吸」腹式呼吸のトレーニング (2)声を出しやすくする「発声」のトレーニング (3)「共鳴」のトレーニング (4)「滑舌」のトレーニング (5)表現をつける (6)好印象になる電話対応の5つの声のテクニック

オペレーション管理 初級

**実践!使えるFAQ構築講座
～設計編**

●価格 24,000円+税(※)
●講師 Me-Rise 東峰ゆか

4月24日 東京 / 5月28日 大阪

ナレッジの定義を明確にしたうえで、自センターのナレッジマネジメントの目的設定、課題の抽出、目指すべきものを達成するための改善策プランニングまでワークを使って実施します。

●プログラム
(1)ナレッジサイクルの作り方(収集・管理) (2)ナレッジサイクルの活かし方(他部署との連携、顧客向けサイトとの連携、AI活用) (3)自センターにおけるナレッジマネジメントの課題整理 (4)改善策のプランニング

オペレーション管理 初級

**実践!使えるFAQ構築講座
～作成編**

●価格 24,000円+税(※)
●講師 ワイズアップ 浮島由美子

4月24日 東京 / 5月28日 大阪

顧客の声を正しくつかみ取り記録に残すノウハウや、自己解決率を高めるためのFAQ、生産性を向上させる社内FAQ、新人が早く育つマニュアルの書き方を学びます。

●プログラム
(1)顧客期待のつかみ方 (2)活用の目的別文章デザインのコツ (3)実践文章作成徹底演習

※「実践!使えるFAQ構築講座～設計編」「実践!使えるFAQ構築講座～作成編」は、同一日の通し受講で割引(計4万円+税)となり昼食が付きまします。

オペレーション管理 中級

**聞くスキル聞き出すスキル養成講座
～顧客心理を把握しリードする**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 情熱プロデュース 藤木健

4月9日 大阪

顧客の心理を紐解き、販売率などの売上に関わる係数アップのために、顧客心理を把握し、リードする会話のスキルを磨きます。

●プログラム
(1)きくスキル8つの要素 (2)引き出す「質問力」の重要性 (3)戦略的に使うマジック・クエスチョン (4)心情察知の「3つのステップ」

オペレーション管理 中級

**「感動体験」をもたらす!
洞察力・提案カトレーニング講座**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 応対品質研究所 竹内幸子

2月21日 東京 / 5月26日 大阪

顧客の期待を超える応対に進化するため、踏み込んだヒアリング・提案を行えるよう能力開発を行う講座です。核となる「洞察力」と「提案力」に分解し、模擬音声を用いながらトレーニングします。後半では、自社での教育プログラムをどのように作っていくのかのポイントを学びます。

●プログラム
(1)顧客期待を超える応対 (2)顧客の未熟な要望を探りあてる超!能力実践トレーニング (3)知恵を結集したベストな提案力 (4)自社版プログラム作り

オペレーション管理 上級

**クレーム組織対応講座
～過熱する異常クレームからセンターを守る**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 情熱プロデュース 藤木健

5月27日 大阪

クレーム対応はオペレータの個人スキルに依存すべきものではありません。なかには不当または悪質な要求も存在し、解決には、個人の応対力ではなく、組織としての応対力が必要です。

●プログラム
(1)近年のクレーム増加について (2)こじれたクレームの対応方法 (3)悪意のクレーム対応 (4)特殊クレーム対応 (5)CS(顧客満足)モードからRM(リスクマネジメントモード)への切り替え (6)クレームの組織対応

品質管理 中級

**品質管理講座
～メール/チャット編**

●価格 28,000円+税
●講師 インサイト 大西美佳

2月21日 東京 / 3月26日 福岡 / 5月28日 大阪

メールやチャットといったノンボイスコミュニケーションの標準や基準を定義して管理できているコンタクトセンターはあまり多くありません。本講座ではゴールや評価方法など品質管理のポイントを解説します。

●プログラム
(1)ノンボイス対応における位置づけの明確化とゴール設定 (2)CX観点での指標づくりと対応におけるKPI設定 (3)顧客からの文章をしっかりと読み込む傾聴ならぬ「傾読(ケイドク)」方法 (4)品質管理シートのフォーマット解説とスコアリング

品質管理 中級

**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**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 インサイト 大西美佳

5月27日 大阪 / 6月12日 札幌

言葉遣いやマナー重視のモニタリングから脱却し、より本質的な顧客とのコミュニケーションをするためのモニタリング品質分析を、そしてそれを的確にオペレータに育成できる、一歩先を行くスキルを学べます。

●プログラム
(1)一歩先を行くモニタリングを実現するための「スキル」「ツール」「テクニック」 (2)育成のためのフィードバックにおける「処方箋」作り (3)モニタリング品質分析実践

品質管理 上級

**品質担当育成講座
～5年後に求められる電話対応～**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 CCカレッジ 河合晴代

4月23日 東京 / 5月26日 大阪

これからのAI時代、どのように電話対応の品質を捉えてマネジメントや育成は本来どうあるべきか、他センターの事例を交えながら、自社に最適な対応品質の管理方法を考えます。

●プログラム
(1)電話対応の「品質」を考える～顧客満足度とNPS (2)対応品質管理方法を構築する～品質関連KPI (3)品質担当者の仕事～コールモニタリングと育成 (4)お客様から選ばれる電話対応～品質向上の推進

人材管理 初級

**オペレータの早期離職を防ぐ!
採用&新人研修構築講座**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 カルディアクロス 和泉祐子

4月23日 東京 / 5月27日 大阪

離職者ゼロ!を実現する、採用&トレーニングの手法をわかりやすく解説します。

●プログラム
(1)コールセンターにおける人材育成とは (2)採用の事前準備と創意工夫 (3)「ここで働きたい!」と思わせる面接術 (4)育てるための研修プログラム (5)トレーニング側と現場受け入れ側の協力体制 (6)トレーナーに必須の心技体を学ぶ

人材管理 初級

**SV育成講座・
基礎編**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 CCカレッジ 河合晴代

2月20日 東京 / 5月27日 大阪

「SVの仕事」とはどういうものなのか理解した上で、コミュニケーターの定着率を上げる「信頼関係の構築」の仕方学びます。さらに、KPI管理では応答率を例に改善策(打ち手)を考える他、マネジメントサイドとしての視座を高めます。

●プログラム
(1)スーパーバイザー(SV)という仕事 (2)コミュニケーターとの信頼関係を築く～定着率の向上 (3)SVの二大基本業務～KPI管理とコミュニケーターの育成 (4)マネージメントサイドに立つ

人材管理 中級

**SV育成講座・
実践編**

●価格 40,000円+税(昼食付)
●講師 Create Career 寺下薫

4月9日 大阪 / 4月24日 東京 / 6月12日 札幌

経験1年以上のSVを対象とし、KPIや人材育成などSVに必要なスキルを磨く内容です。グループワークやディスカッションを多数採り入れ、SV同士の意見交換からも多くを学べます。

●プログラム
(1)SVが身につけるべきスキル (2)チームビルディング (3)人員管理 (4)オペレーション管理 (5)人材育成 (6)経営貢献

人材管理 中級

**SV育成講座・
チームビルディング編**

●価格 40,000円+税(昼食付)
●講師 つくる考房 井口大輔

5月28日 大阪

参加者全員がチームになる過程を体験して、リーダーシップ発揮のコツ、リーダーの在り方、目標達成力の高いチームをつくるリーダーシップなどを身に着けます。

●プログラム
(1)課題解決アクティビティを通してチームビルディングプロセスを体感する (2)「マネジメント」と「リーダーシップ」の違い (3)体験からの気付きと学びをまとめる内省ワーク

※体験では軽い運動を伴いますので、必ず動きやすい服装でご参加ください

人材管理 中級

**できるオペレータに変える!
SVのための面談力向上講座**

●価格 35,000円+税(昼食付)
●講師 情熱プロデュース 藤木健

3月26日 福岡 / 5月26日 大阪

仕事の三要素から育成の方向性を特定し、オペレータを3軸で分類したうえで、タイプにあわせたアプローチでオペレータの意識や行動を変えるトレーニング法を解説します。やる気がない、同じミスを繰り返す、注意すると逆ギレする——そんなオペレータの育成方法を伝授します!

●プログラム
(1)指導の方向性を見極める (2)3軸8タイプでオペレータを分類する (3)ケース別改善処方 (4)フィードバック5つのチェックポイント (5)タイプ別、シチュエーション別フィードバック