

一般のセミナーでは聞けないプロのノウハウを公開!



コールセンター・キャンパス

実践研修講座のご案内

メンタルヘルス

発声

モニタリング

KPI

Learn & Skill Up Improve

ロジカル

クレーム処理

RICコールセンターキャンパス 実践研修講座の特徴

①実践的ノウハウ

現役のコールセンター長をはじめ、実際にコンタクトセンターを運営した経験を持つ講師が生きたノウハウを提供します

②エクササイズを導入

ワークシートやエクセルツールなどを持ち帰り、学んだ内容を即現場運営に活用できます

③すぐに使える!

講師による一方的な講義ではなく、講師と受講生、あるいは受講生同士のインタラクティブなやりとりを交え知識を体で覚え、身に付けていきます

なぜコンタクトセンターの管理者には 研修が必要なの?

コンタクトセンターの運営業務とは、さまざまな専門知識を持つマネジメント・スタッフによって成立している「プロフェッショナル」な仕事です。

コールセンターマネジメントシステムから出力される膨大なデータを読み解き、対応ログをもとに品質を的確にチェックして、必要なスキル/人材を定常的に育て確保する——こうしたノウハウを運営者1人ひとりが身に付ける必要があります。

コンタクトセンター・マネジメントの専門誌「月刊コンピューターテレフォニー」の編集部では、即現場で使える専門知識やスキルの継承・進化を目的に、汎用的かつ実践的なノウハウを集約した「実践研修講座」を展開しています。

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、すぐに改善に活かせるよう実践的な内容、ツールの配布が特徴です。

2006年に開講以来、延べ受講生数はすでに3700名を超えています(2013年12月現在)。

次にスキルアップするのはあなたです。

公式サイト

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/>

2014年
開催スケジュール

5月～9月 都内でほぼ毎週開催!

5月30日 福岡で開催

6月10日～12日 大阪で開催

11月12日～14日 池袋で開催

最新の開催プログラムはWebサイト(<http://ct.callcenter-japan.com/campus/>)で公開しています。

経験値

Beginners' class

これから目指す、または
就任して間もない方

SV

QA/トレーナー

センター長

実践!クレーム対応講座・基礎

SVのためのコールセンター基礎講座

モニタリング&フィードバック講座

コールセンター基礎講座～センター
長のためのマネジメント必須知識

COPCパフォーマンスマネジメント
超入門

センター運営の必須知識とスキル研修
ICMI・ESK(ダイジェスト版)

Middle class

経験はあるが、スキルが十分ではない方

実践!クレーム対応講座・上級

“きくスキル”体得講座(1)概念編 ～CS追求の原点を学ぶ～

“きくスキル”体得講座(2)実践編 ～指導のスキルを磨く～

～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座

NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座

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
～CSIに直結する評価項目を考える

できるSVの条件!
チームマネジメント講座

クオリティ・マネジメント講座

実践!オペレータ育成OJT講座

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

ベンダーマネジメント入門
～コストと効果の最適化～

～経営貢献を示す!～
レポート作成講座

クレーム対応戦略構築講座

Upper class

さらにステップアップ
したい方

SVのためのKPI講座
～目標達成のための思考力を磨く

品質改善講座 ～CS向上に向けた組織作り～

ロジカルで行こう!
SVのための分析力向上講座

実践!VOC活用講座
～データをカイゼンに活かす(仮)

実践!KPIマネジメント
100本ノック問題解決演習

All class

すべての職制の方

コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK概要講座

アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣～

実践!アウトバウンド講座

気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

ミステリーコールの設計と改善～自センターの強み・弱みを把握する

新人研修プログラム設計と指導法

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



センター長Aさん

管理者に就任したばかり。
センター運営の基本を
学びたい

センター運営の基礎を解説する「**コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識**」「**センター運営の必須知識とスキル研修 ICMI・ESK(ダイジェスト版)**」「**コールセンター検定知識スキル体系CMBOK概要講座**」で基本的なマネジメントのプロセスや用語、レポートの見方を理解しましょう。アウトソーサーを使った運営をしている場合は、「**バンダーマネジメント入門～コストと効果の最適化～**」がオススメです。

センター長の仕事は、大きく「品質管理」「数値管理」「HRM(人材/組織管理)」「オペレーション戦略の策定」「経営への報告」に分けられます。品質管理なら、「**クオリティ・マネジメント講座**」「**品質改善講座～CS向上に向けた組織作り～**」。数値管理なら、「**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**」「**実践!KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習**」。HRMなら、「**新人研修プログラム設計と指導法**」。オペレーション戦略の策定なら、「**クレーム対応戦略構築講座**」「**実践!アウトバウンド講座**」。報告なら「**～経営貢献を示す!～レポート作成講座**」「**実践!VOC活用講座～データ活用・分析力を強化する～**」で必要な知識・スキルを身に着けられます。

センターの上位管理者として
必要な知識・スキルの種類を知りたい



教育担当者Bさん



スーパーバイザーCさん

いろんな仕事に追われて
忙しいSV。本当に必要な
スキルは何？

これからSVを目指す、SVになったばかりの方なら「**SVのためのコールセンター基礎講座**」でSVの役割や職務範囲を知ってスキルアップのプランを立てましょう。すでにSVの経験を持つ方は、「**できるSVの条件!チームマネジメント講座**」「**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**」で、オペレータ指導や現場管理に必要なスキルを磨きましょう。

モニタリングシートに課題がありそうです。「**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～**」で顧客満足につながる要素を評価項目に落とし込みましょう。会話の組み立て方について学べる「**品質改善講座～CS向上に向けた組織作り～**」や顧客の心情を読み取る力を磨くトレーニング法を伝授する「**“きくスキル”体得講座**」、感じのいい声や話法に着目した「**～心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座**」もオススメです。

モニタリングに力を入れたら、
みんながアナウンサーみたいな
話し方になってしまいました。
お客様が満足する対応に
導くにはどうしたらいいの？



品質管理担当Dさん



マネージャーEさん

うちのSVは担当チームの
面倒はよくみているが、もっと視点を高めて
現場全体の**改革を進める**
ような提案をしてほしい。

現場に精通しているSVの提案はセンターの宝ですね。提案力を磨くなら、まず分析力を身に付けさせることです。「**ロジカルで行こう!SVのための分析力向上講座**」は、MECEやフィッシュボーンなどロジカルシンキングのツールを具体的に学びます。「**SVのためのKPI講座～目標達成のための思考力を磨く**」は、現場で掲げるKPI目標の裏側にどのような戦略があるのかをイメージする力を育てることで、目標達成に必要な施策を自ら考える力を養います。

コールセンター基礎講座 ～センター長のためのマネジメント必須知識

●対象 センター長、企画責任者、オペレーションマネジャー

●講座概要 企業の1組織であるコールセンターの運用を、お客様と経営の両方の視点から最適なバランスで運用するにはどうすれば良いか、を速習します。コールセンターには果たすべき役割があり、着実に運営成果を上げるには押さえるべきツボがあります。センター運営初心者の転ばぬ先の杖として、運営経験の長い方には自身の成果の棚卸に役立つ知識が満載です。

●プログラム

1. お客様の期待とコールセンターの果たすべき役割
2. 経営の期待とコールセンターが達成すべき目標
3. 運用設計
4. 人材確保と育成
5. 戦略とKPI

●定員 30名

●価格 40,000円(税抜・昼食付)

●講師 イー・パートナーズ 谷口修

●開催日 5月15日(東京)、6月11日(大阪)



実践!VOC活用講座 ～データ活用・分析力を強化する～

●対象 センター長、マネージャー、センター企画担当、アナリスト

●講座概要 センター価値を高めるには、センターのビジネス貢献を『見える化』する必要があります。本講座では、サービス科学の分類・分解フレームを用いて、顧客視点運営の「VOC及びセンターの情報活用」をワーク演習で体験学習します。

●プログラム

1. なぜセンターの「ビジネス貢献の見える化」が必要なのか
2. VOC活用ワークショップ
【ワーク】CSマネジメントとVOC活用プロセス理解、課題分類、収集・分析設計、他
3. 情報活用ワークショップ
【ワーク】センターレポートで情報活用・センターのマネジメントレベルを測定する、品質・定性分野の評価分析、他

●定員 20名

●価格 40,000円(税抜・昼食付)

●講師 消費者の声研究所 増田由美子

●開催日 5月22日(東京)、11月12日(東京)



コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK概要講座

●対象 センター長、マネージャー、アナリスト、シニアSV、人材育成担当

●講座概要 コンタクトセンター検定試験の骨子となる「コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系」CMBOKをベースに、知識スキル体系の執筆・編集に関わった編集委員が直接解説します。バージョンアップにより、ソーシャルメディアをはじめとする新しい動きにも対応したほか、コンタクトセンターの人材育成に不可欠な知識を整理することができます。

●プログラム

1. コンタクトセンタマネジメント・フレームワーク
2. コンタクトセンター戦略エリア
3. カスタマーサービス 知識エリア
4. 運営エリア
5. 構築エリア
6. ベーススキル
7. トレーナーコンピテンシー
8. 試験制度のご紹介

●定員 30名

●価格 30,000円(税抜・昼食付)

●講師 一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会
澤田哲理

●開催日 6月5日(東京)、11月13日(東京)



実践!KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習

●対象 シニアマネージャー、アナリスト、シニアSVなど

●講座概要 応答率やサービスレベル指標のKPI管理は行われていても、実際の数値の変化を正確に読み解き運営改善に役立っているセンターはまだ少ないのが現状です。本講座では実際のKPIデータを使い、対応率や稼働率など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、どのように現場運営を解決させていくか、ロジックツリーなど論理的思考を駆使して問題を解決していくプロセスを学びます。

●プログラム

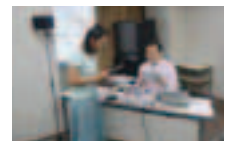
1. 対応率・稼働率など主要KPIについて
2. センター管理に必要なKPI算出方法の計算問題演習
3. センターの稼働管理に必要なレポートの理解を深める演習
4. 100本ノック実践問題解決演習
5. 実践演習(対応率とCPCの相関分析および問題解決など)
※電卓をご持参ください

●定員 30名

●価格 35,000円(税抜・昼食付)

●講師 中央電力 五月女尚

●開催日 6月12日
(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

●対象 センター長、マネージャー、スーパーバイザー、業務設計や人員計画等の策定担当者

●講座概要 センター構築の第一歩であるリソース設計、つまりコール・ボリュームなどの業務量に応じた適切なワークフォース(人員数)の算出のノウハウを、インバウンドを中心にアウトバウンドやメールなど電話以外のコンタクトについても解説。サービス・レベルやシュリンケージなど、すべての業種、規模のセンターに通じる業務設計に必須の知識や考え方を習得できます。講座で使用したワークフォースの計算ワークシートなどのツールを特典として提供しますので、自社ですぐに活用できます。

●プログラム

1. リソース・マネジメントのプロセス
2. ワークフォースの設計(業務量の予測、サービス目標の設定、生産性目標の設定、シュリンケージの設定、人員数の算出)
3. インバウンド/アウトバウンドの業務設計

●特典 ワークフォースの計算ワークシートなど講座で使用したツール

●定員 30名 ●価格 35,000円(税抜・昼食付)

●講師 グラクソ・スミスクライン 熊澤伸宏

●開催日

6月19日(東京)、
11月12日(東京)



ベンダーマネジメント入門 ～コストと効果の最適化～

●対象 センター長、マネージャー

●講座概要 アウトソーサーの“選定”と良好な“関係構築”のために必要な契約書/業務仕様書に関する知識をわかりやすく解説します。実習では、グループワークで業務要件定義書を作成。業務発注者側はもちろん、アウトソーシングベンダーにも必須の知識が満載です。

●プログラム

1. COPC-2000規格の成り立ち
2. COPC VMO規格とは
3. クライアントとベンダー
4. 業務要件定義と提案依頼書(RFP)
5. ベンダー選定プロセス
6. 業務仕様書(SOW)とSLA
7. 長期的な関係のために
8. 業務要件定義書作成実習(入門編)

●定員 30名

●価格 45,000円(税抜・昼食付)

●講師 プロシード 澤田哲理

●開催日 7月24日
(東京)



COPCパフォーマンス マネジメント超入門

●対象 センター長、マネージャー

●講座概要 コールセンターのデータ活用と目標達成のための指標の考え方を解説。COPCの組織認証やアセスメントがどのような仕組みでどのような視点で行われるのか、ケーススタディを通して、日々のコールセンター業務の見方も変わる、COPCの超入門講座です。

●プログラム

1. COPC-2000規格の成り立ち
2. SQCCS(サービス・クオリティ・コスト・CS)の極意
3. コールセンターの事業計画・戦略
4. 「サービス」・「クオリティ」・「コスト」
5. 指標管理とCUIKA
6. よくあるデータ分析の間違い
7. 顧客満足度と不満足度
8. プロセス能力・是正措置と継続的改善
9. パフォーマンスデータ分析
10. モニタリングの極意
11. スキルの定義と研修、検定
12. COPCアセスメントの体験

●定員 30名

●価格 40,000円(税抜・昼食付)

●講師 プロシード 澤田哲理

●開催日 8月28日(東京)



SVのためのKPI講座 ～目標達成のための思考力を磨く

●対象 センター長、マネージャー、シニアSVなど

●講座概要 健全なセンター運営には欠かせないKPIマネジメント。効果的に活用すれば組織目標を達成するツールとなる一方で、正しく理解できていないと単なるノルマや足かせとなり、チームをミスリードする要因にもなります。本講座では、各センターに適したKPIの設定方法からその管理手法までを理解し、KPIを用いてチームのパフォーマンスを出す考え方を学びます。研修終了後、すぐに実際の業務に役立てていただけるよう、演習では自センター(チーム)のKPI設定も行います。

●プログラム

1. KPIを理解する
2. 演習:100本ノック形式:さまざまなケースを用い、効果的なKPI設定のプロセスを実践で習得します
3. 自センターのKPIを設定してみる

●定員 30名

●価格 40,000円(税抜・昼食付)

●講師 ミレア・モンディアル 池畑美津子

●開催日 9月18日(東京)



～経営貢献を示す!～ レポート作成講座

●対象 センター長、マネージャー

●講座概要 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ミッションのひとつです。本講座では、経営層に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ます。自社センターの状態を把握できる「実態チェックシート」も提供します。

●プログラム

1. 経営層が期待するセンターの価値と現状のギャップ
2. 経営層が求める評価軸とセンター評価のずれを分析
3. 経営層の期待に応えたゴールの指標
4. 期待を超えた貢献への実現

●定員 30名

●価格 32,000円(税抜・昼食付)

●講師 JBMコンサルタント 玉本美砂子

●開催日 11月13日(東京)



センター運営の必須知識と スキル研修 ICM・ESK(ダイジェスト版)

●対象 センター長、マネージャー、SV

●講座概要 経営・顧客双方の視点で最適なコールセンターの合理的運営の方法を学びます。目標とすべき方向を見極め、正しく運営するためには体系的な知識とスキルが必要とされます。本コースでは通常2日間で行う研修のエッセンスを1日で速習。新任管理者、現在の運営に課題をお持ちのマネジメントには是非参加して頂きたい内容です。欧米コールセンターの70000人が受講しているセンター責任者向け定番コース。

●プログラム

1. コールセンターの運営とは? 2. コールセンターの周囲環境
3. センターの運営計画 4. サービス・レベルとレスポンスタイム
5. 運営KPIの計算 6. コールセンター普遍の法則の理解
7. 品質と効率の向上 8. パフォーマンスの測定 9. 先進的事例
10. 質疑応答と研修後のアクションプラン

●定員 30名

●価格 40,000円(税抜・昼食付)

●講師 イー・パートナーズ 谷口修

●開催日 11月14日(東京)



“きくスキル”体得講座(1)概念編 ～CS追求の原点を学ぶ～

●対象 SV、トレーナー、マネージャー

●講座概要 顧客満足度の高い対応の原点となる“きくスキル”の基本や概念について学びます。対象はコミュニケーターの対応の現状に悩むSVやトレーナー。“きくスキル”を磨くために必要な考え方や、実践的トレーニング手法をご紹介します。トレーニング用CD、各種トレーニング用シートを提供。

●プログラム

1. 顧客満足度の高い対応を醸成する“きくスキル”
【ディスカッション】
2. “きくスキル”8つの要素
3. 心情察知力の習得と応用・強化トレーニング手法
【講義・エクササイズ】
4. トレーニングの実践
【グループワーク・ロールプレイング】
5. 心情察知力のコミュニケーター育成ポイント

●定員 25名

●価格 35,000円(税抜・昼食付)

●講師 きくスキル研究会 (講師は開催地により異なります)

●開催日 5月22日(東京)、
6月11日(大阪)、
11月13日(東京)



“きくスキル”体得講座(2)実践編 ～指導のスキルを磨く～

●対象 SV、トレーナー、マネージャー

●講座概要 “心情察知力”に焦点を絞り、顧客満足度の高い対応の原点となる“きくスキル”について、コミュニケーターのきくスキル(心 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を解説します。体得講座(1)よりも、ロールプレイングを中心とした応用的な内容です。トレーニング用CD、各種トレーニング用シートを提供。

●プログラム

1. 顧客満足度の高い対応を醸成する“きくスキル”とは
(8つの要素)
2. 心情を察知する3つのステップ
3. 心情察知力の強化トレーニング
(あいづち・復唱・質問・語彙・要約・沈黙の使い方)
4. トレーニングの実践
(モニタリング&フィードバック)

●定員 30名

●価格 35,000円(税抜・昼食付)

●講師 きくスキル研究会(講師は開催地により異なります)

●開催日 6月12日(大阪)、
6月19日(東京)、
11月14日(東京)



アウトバウンド実践講座 ～顧客獲得の秘訣～

- 対象 センター長、マネージャー、SV
- 講座概要 アウトバウンド業務について設計から運用まで包括的に解説します。これからアウトバウンドを始めたい方、成果が思うように出ず運用を見直したい管理者向け。
- プログラム
 1. アウトバウンドセンターの現状
 2. アウトバウンドセンターのビジョンと戦略
 3. 業務設計とPDCA
(P:コール目的、目標設定から A:改善対策まで)
 4. アウトバウンドの管理指標
 5. スクリプト設計と運用
 6. 品質管理の仕組みと評価
- 定員 30名
- 価格 35,000円(税抜・昼食付)
- 講師 JBMコンサルタント 玉本美砂子
- 開催日 5月30日(福岡)、6月12日(大阪)



～“心に残る”話し方を指導する～ ボイス・トレーニング講座

- 対象 トレーナー、SV
- 講座概要 同じことを説明しているのに対応者によって満足度を向上させることができる場合もあれば、逆にクレームにつながってしまう場合があります。どのように話すのか、自分の伝えたいイメージを表現する語法を学びながら、積極的で信頼していただける説明力/言葉力を鍛え、ハートフル・ボイスを身に付けましょう。
- プログラム
 1. 心に残る話し方トレーニング(ハートフル・ボイストレーニング)
 - ・顧客の心に残る対応・記憶に残る言葉
 - ・わかりやすい表現
 - ・会話の中で、気持ちを伝えるテクニック・プラスのイメージにつながる言葉力
 2. スクリプトでのトレーニング方法
 - ・話し方のポイント
 - ・トレーニング実践
- ※手鏡をご持参ください
- 定員 40名 ●価格 24,000円(税抜)
- 講師 B-コミュニケーション 高橋珠実
- 開催日 6月10日(大阪)、8月21日(東京)、11月12日(東京)



実践! クレーム対応講座・基礎

- 対象 SV、オペレータ
- 講座概要 クレーム対応の基礎を身に付けたい方のための講座。クレームの『背景』を正確に捉え、目指すべきゴールを知るべく、あらゆるクレームに応用可能な汎用的スキルを磨きます。「クレームを起こさない電話対応チェックシート」を特典として提供します。
- プログラム
 1. CS(顧客満足)を考える
 2. 近年のクレームの傾向とは
 3. クレームの種類
 4. クレーム対応の基本手順
 5. 3人1組(顧客、オペレータ、評価者)でのロールプレイング
- 定員 40名
- 価格 22,000円(税抜)
- 講師 インソース(講師は開催地により異なります)
- 開催日 6月10日(大阪)、6月26日(東京)、11月12日(東京)



実践! クレーム対応講座・上級

- 対象 QA、トレーナー、SV、二次対応者
- 講座概要 “CS実現”のためのクレーム対応として、実践的な対応のポイントを解説します。ケース別学習によって、より実践力を高めることで、難クレームにも冷静かつ効果的に対応できるようになります。
- プログラム
 1. 近年のクレームの傾向
 2. クレームの種類～3種類が存在
 3. クレーム対応が上手にできない理由
 4. クレーム対応には手順が存在する
 5. クレーム対応のポイント
 6. ケース別対応方法
 7. ケーススタディ<講義・グループワーク>
 8. 組織としていかにクレームに対応するか
- 定員 40名
- 価格 22,000円(税抜)
- 講師 インソース(講師は開催地により異なります)
- 開催日 6月10日(大阪)、6月26日(東京)、11月12日(東京)



気持ちを伝える文章構成 ～メール対応講座

●対象 メール/SNSなど文章でカスタマーサービスをする担当者、トレーナー

●講座概要 相手の気持ちがリアルタイムにわかり、自分の気持ちを声に乗せることができる電話対応に比べ、メールやSNSなどによる文章対応は、「気持ちの表現」が難しいものです。Web、メール、SNSと、文章コミュニケーションが肝となる顧客対応が増えるに従い、個々の「文章力育成」のニーズは高まっています。本講座では、「メール対応」を練習の中心に据え、文章力の向上のためのヒントを伝授します。

●プログラム

1. 文章対応の特徴を知る
2. 文章力の基本とコツ
3. 文章構成力を鍛える
4. 気持ちを文章に織り込むには

●定員 30名

●価格 32,000円(税抜・昼食付)

●講師 Y'sラーニング 浮島由美子

●開催日 6月10日(大阪)、7月31日(東京)、11月12日(東京)



NOの伝え方を学ぶ ～“断る力”トレーニング講座

●対象 トレーナー、SV、オペレータ

●講座概要 お客様への上手な「お断りの仕方」を学びます。断ることは、難易度の高いコミュニケーションであり、上手に断れずにクレームや顧客離れに発展することも少なくありません。センターとして、お客様の要望に沿えない場合でも、嫌な気持ちにさせずに「NO」を受け入れてもらうための“断る力”を個人・センターに浸透させる手法を提供します。

●プログラム

1. 話がかじれる典型的な断りパターン
2. 上手にNOを伝えるための頭と心の準備
3. NOを伝える5ステップ
4. ロールプレイング
5. 断る達人たちが使っている8つのテクニック
6. センター内推進の仕方

●定員 30名

●価格 22,000円(税抜)

●講師 応対品質研究所 竹内幸子

●開催日 6月12日(大阪)、7月17日(東京)、11月13日(東京)



クレーム対応戦略構築講座

●対象 センター長、マネージャー、QA、トレーナー

●講座概要 “クレーム対応が上手いオペレータ”に依存しない組織作りのノウハウを学びます。スクリプトやFAQなど、各種応対支援ツールの作成法や指導法の学習を通してクレームに強い組織作りを目指します。モニタリングチェックシートを特典として提供します。

●プログラム

1. 昨今のクレーム事情(講義)
2. クレームの正体とは(講義)
3. クレーム対応のプロセス(講義)
4. クレーム対応のスクリプト作成
5. モニタリングの手法(講義・ワーク)
6. クレーム対応の指導方法(講義・実習)

●定員 20名

●価格 32,000円(税抜・昼食付)

●講師 JBMコンサルタント 玉本美砂子

●開催日 7月3日(東京)



実践! アウトバウンド講座

●対象 センター管理者、マネージャー、トレーニング担当者、SV

●講座概要 アウトバウンドで実績を上げるためにもっとも重要な要素となるスクリプトとトレーニング。本講座では、ケーススタディを交えて、アウトバウンド業務の基礎知識から実践までを学習します。体験学習を通じて、スクリプトの作成方法とスクリプトを習得させるための「1対N型ロールプレイング」を学びます。

●プログラム

1. アウトバウンドに必要な要素とは
2. 事例紹介(獲得型アウトバウンド)
3. スクリプトの作成方法
4. アウトバウンドに必要なトレーニング
5. 体験学習(コール基本設計書の作成、心の琴線にふれるスクリプトの作成、1対N型ロールプレイング)

●定員 30名

●価格 45,000円(税抜・昼食付)

●講師 市場通信 石橋由佳

●開催日 9月11日



品質改善講座

～CS向上に向けた組織作り～

●対象 センター長、マネージャー、シニアSV、QA

●講座概要 モニタリングは、オペレータ育成のためだけに行うものではありません。スキル評価やトーン&マナーの指摘中心のモニタリングとは異なる、センター全体の品質を管理、向上させるためのモニタリング手法「SPT(Service Positioning Tracking)」を使って、テクニック論に留まらない、より本質的な品質管理と改善法が体験できます。「ビジネスの成功」を目的とした会話と運営フレームの構築を「具体的に提示」するフィードバックセッションを習得。

●プログラム

1. 品質改善・管理の現状
(ありがちなモニタリングプロセスと落とし穴)
2. 組織やプロセスの改善
3. SPT(Service Positioning Tracking)の考え方
4. SPTモニタリングで行う品質改善の体験

●定員 20名

●価格 40,000円(税抜・昼食付)

●講師 JONE'S VALUE 石原康子

●開催日 5月15日
(東京)



モニタリング活用講座

～評価をトレーニングに活かす～

●対象 品質管理担当者、トレーナー、センター管理者、SV

●講座概要 コーチングは、指導者のスキルによってその効果にバラつきがあると言われるますが、事前の準備とツールの活用によって、指導レベルを平準化できます。評価基準の策定からトレーニング/フィードバック・コーチングまでカバー。体験学習中心!

●プログラム

1. センターミッションを具現化する
2. モニタリング評価指標の検討
3. モニタリングと連携したトレーニング(カード式学習、1対N型ロールプレイング)
4. 「愛のフィードバック」のルール

●定員 30名

●価格 45,000円(税抜・昼食付)

●講師 市場通信 石橋由佳

●開催日 5月22日(東京)



クオリティ・マネジメント講座

●対象 マネージャー、SV、QA、トレーナーなど

●講座概要 センター運営とは何か、あるべき姿とは? 円滑に運営するにあたって、そのミッションを具体的にマインド、スキル、システムごとの品質基準に落とし込み、対応品質と生産性向上のバランスを観測するクオリティ・マネジメントの考え方を解説。演習では、センター運営の確認、ミッションに基づいた目標設定の組み方と実現するためのセンター運営・品質管理手法を体得する。

●プログラム

1. コールセンター品質管理の考え方
2. 自センターの健康診断
3. ミッションを品質基準に落とし込む
4. 目標設定シート作成
- 5.モチベーションアップのためのコーチング

●定員 30名

●価格 33,000円(税抜・昼食付)

●講師 B-コミュニケーション 高橋珠実

●開催日 6月11日(大阪)



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

●対象 マネージャー、SV、QA

●講座概要 今お使いのモニタリングシート、本当にCSにつながってますか?名乗りや口癖、二重敬語の指摘に終始する指導が、本当にお客様が望む対応の実現につながるのでしょうか。センターの習熟、オペレータの成長に合わせ、評価軸は適宜見直すことが必要です。本講座では、そのための考え方やノウハウを提供します。

●プログラム

1. センターの役割と目指すべきCS評価
2. モニタリングの種類と役割
3. 強みと弱みをプレゼンテーション
4. シートを作成してみる
5. シート作成後のカリブレーション

●定員 30名

●価格 32,000円(税抜・昼食付)

●講師 B-コミュニケーション 高橋珠実

●開催日 6月19日(東京)、11月13日(東京)



ミステリーコールの設計と改善 ～自センターの強み・弱みを把握する

●対象 品質管理担当者、トレーニング担当者、センター管理者、SV

●講座概要 自センターの品質改善は大切ですが、業界内で比べてみると、意外な弱点があった……ということも少なくありません。「ミステリーコール」を使って、他社の応対や自センターの業界内でのレベルなどを把握してみませんか。費用をかけて調査会社にすれば精密な分析結果が得られますが、シンプルな内容であれば、自社で実施することができます。体験学習を通じて自センターでミステリーコールを実施するためのポイントを習得します。

●プログラム

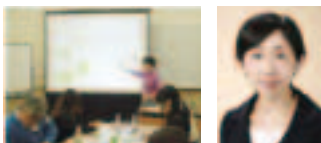
1. ミステリーコールとは
＜音声試聴＞ 同じ業界でもこんなに対応内容は違う！
2. ミステリーコールの設計（競合選択、評価基準、シナリオ作成）
3. 評価結果の分析
＜実践演習＞ 結果データ（数字）からレポートを作成する

●定員 30名

●価格 40,000円（税抜・昼食付）

●講師 市場通信 古館良子

●開催日 7月3日（東京）



モニタリング& フィードバック講座

●対象 QA、トレーナー、SV

●講座概要 評価結果を正しく改善につなげるための「聴くスキル」「書くスキル」「伝えるスキル」を実践的エクササイズを通して鍛えます。「口の動き」に着目した発声改善トレーニングも体験できます。

●プログラム

1. モニタリングの手法
 2. フィードバックの手法
 3. 改善トレーニング 発声、発音、口癖、話癖、説明力、質問力
 4. 総合ロールプレイング
- ※手鏡をご持参ください

●定員 40名

●価格 40,000円（税抜・昼食付）

●講師 B-コミュニケーション 高橋珠実

●開催日 5月30日（福岡）、7月31日（東京）



SVのための コールセンター基礎講座

●対象 新人SV（経験3年以内）、SV候補の方、SV育成担当者

●講座概要 本講座ではまず、コールセンターではどのような仕事があって、自分達の職務は何なのかを理解します。そして、新人SV最初の3つの役割のコツポイントを掴み、コールセンター運営の基礎や、初めての管理職としての心構えを学びます。たくさんディスカッションやワークを通し、他センターSVから新たな気づきや刺激を受けることで、自分がこれから目指していきたいSV像を明確にします。

●プログラム

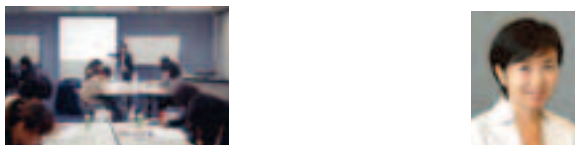
1. SVの役割と職務
2. コミュニケータとの信頼関係を築く
3. コールセンター運営の実務
（KPIマネジメント、コミュニケータ育成）
4. マネージメントサイドに立つ

●定員 24名

●価格 35,000円（税抜・昼食付）

●講師 ラーニングイット 河合晴代

●開催日 5月15日（東京）、6月10日（大阪）、11月12日（東京）



ロジカルで行こう！ SVのための分析力向上講座

●対象 SV、チームリーダー

●講座概要 ロジカルシンキングはスーパーバイザーの業務を助けます。本講座では、ロジカルシンキングとは何かを知り、業務にどのような効果をもたらすのかを学習します。業界事情に則した事例を通じ、業務に実際に使える手法を演習します。さまざまなセンターの方の集まる公開コースのメリットを活かすディスカッションベースの研修です。

●プログラム

1. 「論理的」ってどういうこと？
2. 「思い込み」をはずすことの重要性
3. ロジカルシンキングの前提条件（MECE、「因果」と「関連」）
4. 問題解決の4つのステップ
5. 課題探しが一番重要

●定員 40名

●価格 36,000円（税抜・昼食付）

●講師 Y'sラーニング 浮島由美子

●開催日 5月30日（福岡）、6月11日（大阪）、8月21日（東京）、11月14日（東京）



できるSVの条件! チームマネジメント講座

- 対象 SV、チームリーダー
- 講座概要 SVが“チームマネジメント力”を鍛えることで、センターは驚くほど健全に機能します。組織が活性化するミーティングなど実践的ノウハウを身に付けられます。ゲームやワークショップが充実し、学びやすい研修講座です。
- プログラム
 1. コールの目的
 2. SVの役割
 3. チームマネジメントのコツ
(チームビルディング、レベル別「報連相、ワールドカフェ」)
 4. セルフエスチームの効果
 5. 行動計画の策定
- 定員 40名
- 価格 35,000円(税抜・昼食付)
- 講師 Y'sラーニング 浮島由美子
- 開催日 7月3日(東京)、11月13日(東京)



実践! オペレータ育成OJT講座

- 対象 SV、チームリーダーなど
- 講座概要 オペレータの育成には、「準備・継続・計算」が大切です。本研修では、①育成担当者としての役割認識、②オペレータとの接し方、③育成計画の立て方を中心に、実践的なケーススタディを通して明日から使える育成・OJTのスキルを習得していただけます。
- プログラム
 1. 育成担当者の役割を多面的に考える
 2. OJTの本質
 3. 育成担当者に求められるもの
「自分振り返りシート」「自分の仕事棚卸シート」
 4. OJTの進め方①指示の出し方・報告のさせ方
 5. OJTの進め方②現状を把握し計画を立てる
- 定員 40名
- 価格 40,000円(税抜・昼食付)
- 講師 インソース(講師は開催地により異なります)
- 開催日 7月10日(東京)、11月14日(東京)



新人研修プログラム設計と 指導法

- 対象 マネージャー、SV、トレーナーなど
- 講座概要 採用した新人コミュニケーターを離職させることなくセンターの戦力として育てることが、深刻な人材不足に打ち勝つ最善の方法だ。本講座では、新人研修プログラムの設計について解説し、効果的なロールプレイングの指導法を習得する。
- プログラム
 1. 新人研修の目標達成プランニング
 2. 各プログラムの重要ポイント
 3. 研修効果が高まる指導法
 4. ロールプレイングの実践
- 定員 32名
- 価格 28,000円(税抜・昼食付)
- 講師 JBMコンサルタント 玉本美砂子
- 開催日 8月14日(東京)



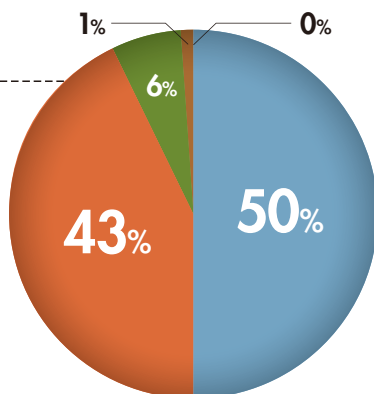
チームビルディングとモチベーション・コントロール ～現場の“やる気”を引き出す技術

- 対象 SV、トレーナー、リーダー
- 講座概要 チームとは何か、モチベーションはどのように高めるのか、モチベーションの高いチームとはどのようなチームなのか、チームの発達理論と体験型のゲームを通じ、五感で感じ身体で身につけます。チームを作り上げる過程で生じる発達段階を学んだうえ、それに伴うモチベーションの変化とコントロールの仕方を体験から学習します。
- プログラム
 1. チームってなに?(プレスト)
 2. チームの発達段階(レクチャー)
 3. モチベーションの種類と対象(レクチャー)
 4. 高モチベーションチームビルディング体験学習(導入)
 5. 高モチベーションチームビルディング体験学習(実践)
- 定員 20名
- 価格 36,000円(税抜・昼食付)
- 講師 つくる考房 井口大輔
- 開催日 9月25日(東京)



講座に対する満足度

(有効回答数2688名)



- 大変良かった(1330名)
- 良かった(1159名)
- 普通(162名)
- あまり良くなかった(35名)
- まったく良くなかった(1名)

講座に対するコメント

「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」

サービスレベルの**算出パターン**がいくつかあることの詳細を説明していただいた。これからいただけるツールでマネジメント向けの管理シートとシフト作成担当者用の目次、時間レベルのシートを作成したい。

「“きくスキル”体得講座2～指導のスキルを磨く～」

“**心情察知力**”が不足しているコミュニケーターには3タイプ(3ステップ)あるということ意識して、それに合ったコーチングをしていきたい。

「～経営貢献を示す!～レポート作成講座」

KGI, KPIについてあいまいだったところがクリアになった。**数値を使ったレポート**を作成し、経営陣(社長)に提出できるようにしたい。

「できるSVの条件!チームマネジメント講座」

チームマネジメントのコツが理解できた。**リーダーの果たすべき役割**を具体的に認識できたので現場でも使ってみたいと思う。

他のコンタクトセンターの**悩みや対策を知る**ことができたのでよかった。

部署内のコミュニケーションや、**モチベーションUP**につながる行動、システム化したセンター作りに役立てたい。

「問題解決のためのロジカルシンキング講座」

相手の立場によって異なるアプローチ、**気持ちと頭の切り替え**という言葉が印象的。

ロジックツリーは知っていたが、それを**3つに分ける**とこんなにわかりやすくなるのか!と思いました。

「～“心に残る”話し方を指導する～ボイストレーニング講座」

電話を通すと硬い感じで伝わってしまうということがわかった。**120cm先を意識**して対応していきたい。

声帯の仕組みについて、トレーニングの大事さを知りました。

「実践!クレーム対応講座・上級」

言い負かすのではなく、笑顔で対応して**リピートしてもら**うように心がけたい。

「**Yes, but……**」の対応、じっと我慢してまず聞くことが印象に残った。

「モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす」

1対n型ロープレは絶対に実施したい。ベテランスタッフのほったらかしはNGという点も印象に残った。

現在モニタリングシート及び定義書の見直しを考えていて今日の**研修を元に考え直**したい。

オンサイト講座のご案内

オンサイト講座とは、RICコールセンターキャンパス実践研修講座の講師陣がセンターに直接伺いSV／マネージャー向けの研修を行うものです。事前に現在のスキルや課題、ご要望などをヒアリングし、既存の研修プログラムをベースにそのセンターに合わせた独自のコンテンツを盛り込みます。より具体的な課題解決に結び付く教育が可能になります。

カスタマイズの例

「“きくスキル”体得講座2 ～指導のスキルを磨く～」

「顧客の立場に立ったモニタリング」というエクササイズを、**自センターの音声ログ**を使って実施

実践!アウトバウンド講座

スクリプト作成やロールプレイングを、**自センターのスクリプト**をベースに実施

～経営貢献を示す!～レポート作成講座

「提案書、要求案の策定」というエクササイズを**自センターの課題**を元に実施

組み合わせは自由自在!

SVに

できるSVの条件!チームマネジメント講座

+

モニタリング&フィードバック講座

+

SVのためのKPI講座～目標達成のための思考力を磨く

+

～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座

マネージャーに

コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識

+

～経営貢献を示す!～レポート作成講座

+

実践!VOC活用講座～データ活用・分析力を強化する～

オペレータに

実践!クレーム対応講座・基礎

+

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

ご予算、対象者、参加人数などなんでもご相談ください。

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 担当:数藤、石川
TEL 03-3834-8104 FAX 03-3832-2977 E-mail campus@ric.co.jp

腕試し! コールセンターマネジメント・クイズ

Q1. ヒントを元に「健康な組織」の4大キーワードを考えてください。

(「できるSVの条件!チームマネジメント講座」より)

- 【ヒント】**
1. チームの目標は皆が知っていて、いつでも答えられる。
 2. 権利や判断が特定の人間に集中せず、適材適所の負荷分散ができています。
 3. ホンネがいえる雰囲気があり、ホンネを語れる場が設けられている。
 4. 前例や慣行を重視せずチャレンジングな提案が通る。

1. 2. 3. 4.

Q2. 下記の会話から顧客の気持ちが読み取れる箇所はどこでしょうか?

(「"きくスキル"体得講座(1)概念編 ~CS追求の原点を学ぶ~」より)

オペレータ: 若葉サイクル顧客相談室でございます。

顧客: おたく、雑誌の「センスアップ」とコラボした限定自転車を出しましたよね?

オペレータ: はい

顧客: きのが、その予約開始日だったでしょ? ネットでしか受け付けないということだったからきのが何回もやったけどアクセスできなかったんですよ。

オペレータ: あ~そうでしたか

顧客: それで、今日やっとつながったと思ったら、もう予約販売数に達したとかで、予約終了だったんですよ

オペレータ: そうですか

顧客: ほんとに何回もやったんだけど、つながらなかったのよねえ……。おかしいわよねえ

(以下、略)

Q3. 下図からどのサイト(A~D)のデータをより詳細に分析する必要がありますか?

(「実践!KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習」より)

	2011		2012	
	稼働率	対応率	稼働率	対応率
サイトA	85%	89%	80%	93%
サイトB	77%	96%	82%	89%
サイトC	80%	94%	80%	93%
サイトD	80%	95%	85%	96%

※この中にベストな運営をしているサイトがあります。本来のKPI推移とは異なる変化が無いかという視点で見てください。



答えはWebでご確認ください <http://ct.callcenter-japan.com/campus/>

講座分類

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。テレマーケティングアウトソーサーの管理やVOC活用、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各論ごとにもプログラムを展開しています。

初級 中級 上級 コールセンター基礎講座
～センター長のためのマネジメント必須知識

初級 中級 上級 センター運営の必須知識とスキル研修
ICMI・ESK(ダイジェスト版)

初級 中級 上級 コールセンター検定
知識スキル体系CMBOK概要講座

初級 中級 上級 COPC/パフォーマンスマネジメント超入門

初級 中級 上級 ベンダーマネジメント入門
～コストと効果の最適化～

初級 中級 上級 ～経営貢献を示す!～ レポート作成講座

初級 中級 上級 SVのためのKPI講座
～目標達成のための思考力を磨く

初級 中級 上級 実践!KPIマネジメント
100本ノック問題解決演習

初級 中級 上級 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

初級 中級 上級 実践!VOC活用講座
～データ活用・分析力を強化する～

対象 SV／チームリーダー／センターマネージャー／オペレーター

オペレーション管理

対応の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、「NO」の伝え方、アウトバウンド、顧客の心情察知、感じのいい話し方、気持ちを乗せたメールの書き方など、即現場に反映できる具体的な内容です。モニタリングチェックシートやトーク設計書などのツールを提供します。

初級 中級 上級 実践!クレーム対応講座・基礎

初級 中級 上級 実践!クレーム対応講座・上級

初級 中級 上級 クレーム対応戦略構築講座

初級 中級 上級 “さくスキル”体得講座(1)概念編
～CS追求の原点を学ぶ～

初級 中級 上級 “さくスキル”体得講座(2)実践編
～指導のスキルを磨く～

初級 中級 上級 ～“心に残る”話し方を指導する～
ボイス・トレーニング講座

初級 中級 上級 NOの伝え方を学ぶ
～“断る力”トレーニング講座

初級 中級 上級 実践!アウトバウンド講座

初級 中級 上級 アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣～

初級 中級 上級 気持ちを伝える文章構成～メール対応講座

対象 センター長／マネージャー／シニアSV／QA

品質管理

対応の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。センター管理者は、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を、日々コールを評価するQA(品質管理担当者)は、基本的なモニタリング&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てください。

初級 中級 上級 モニタリング&フィードバック講座

初級 中級 上級 モニタリング活用講座
～評価をトレーニングに活かす～

初級 中級 上級 モニタリングシート作成講座
～CSIに直結する評価項目を考える～

初級 中級 上級 クオリティ・マネジメント講座

初級 中級 上級 品質改善講座
～CS向上に向けた組織作り～

初級 中級 上級 ミステリーコールの設計と改善
～自センターの強み・弱みを把握する

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提案につながるロジカルシンキング、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。

初級 中級 上級 SVのためのコールセンター基礎講座

初級 中級 上級 できるSVの条件!チームマネジメント講座

初級 中級 上級 ロジカルで行こう!SVのための分析力向上講座

初級 中級 上級 新人研修プログラム設計と指導法

初級 中級 上級 実践!オペレーター育成OJT講座

初級 中級 上級 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



2014年春～夏の開催スケジュール

※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(<http://ct.callcenter-japan.com/campus/>)をご参照ください。

マネジメント

講座タイトル	講師名	開催日	開催地
コールセンター基礎講座～センター長のためのマネジメント必須知識	イー・パートナーズ 谷口修	5月15日(木) 6月11日(水)	東京 大阪
実践!KPIマネジメント 100本ノック問題解決演習	中央電力 五月女尚	6月12日(木)	大阪
実践! VOC活用講座～データ活用・分析力を強化する～	消費者の声研究所 増田由美子	5月22日(木)	東京
コールセンター検定 知識スキル体系CMBOK概要講座	日本コンタクトセンター教育検定協会 澤田哲理	6月5日(木)	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	グラクソ・スミスクライン 熊澤伸宏	6月19日(木)	東京
COPCベンダーマネジメント入門～コストと効果の最適化～	プロシード 澤田哲理	7月24日(木)	東京
COPCパフォーマンスマネジメント超入門	プロシード 澤田哲理	8月28日(木)	東京
～KPIの本質が見える!わかる!～現場リーダーのためのコンセプチュアルスキル基礎講座	ミレアモンディアル 池畑美津子	9月18日(木)	東京

オペレーション管理

講座タイトル	講師名	開催日	開催地
“きくスキル”体得講座(1)概念編 ～CS追求の原点を学ぶ～	きくスキル研究会 藤木健	5月22日(木) 6月11日(水)	東京 大阪
“きくスキル”体得講座(2)実践編 ～指導のスキルを磨く～	きくスキル研究会 窪田尚子	6月12日(木) 6月19日(木)	大阪 東京
実践!クレーム対応講座・基礎/上級	インソース	6月10日(火) 6月26日(木)	大阪 東京
～“心に残る”話し方を指導する～ ボイス・トレーニング講座	B-コミュニケーション 高橋珠実	6月10日(火) 8月21日(木)	大阪 東京
アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ	JBMコンサルタント 玉本美砂子	5月30日(金) 6月12日(木)	福岡 大阪
気持ちを伝える文章構成～メール対応講座	Y'sラーニング 浮島由美子	6月10日(火) 7月31日(木)	大阪 東京
NOの伝え方を学ぶ～“断る力”トレーニング講座	応対品質研究所 竹内幸子	6月12日(木) 7月17日(木)	大阪 東京
クレーム対応戦略構築講座	JBMコンサルティング 玉本美砂子	7月3日(木)	東京
実践!アウトバウンド講座	市場通信 石橋由佳	9月11日(木)	東京

品質管理

講座タイトル	講師名	開催日	開催地
品質改善講座～CS向上に向けた組織作り～	ONE'S VALUE 石原康子	5月15日(木)	東京
モニタリング活用講座～評価をトレーニングに活かす～	市場通信 石橋由佳	5月22日(木)	東京
クオリティ・マネジメント講座	B-コミュニケーション 高橋珠実	6月11日(水)	大阪
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～	B-コミュニケーション 高橋珠実	6月19日(木)	東京
ミステリーコールの設計と改善～自センターの強み・弱みを把握する	市場通信 古館良子	7月3日(木)	東京
モニタリング&フィードバック講座	B-コミュニケーション 高橋珠実	5月30日(金) 7月31日(木)	福岡 東京

人材管理

講座タイトル	講師名	開催日	開催地
SVのためのコールセンター基礎講座	ラーニングイット 河合晴代	5月15日(木) 6月10日(火)	東京 大阪
ロジカルで行こう!SVのための分析力向上講座	Y'sラーニング 浮島由美子	5月30日(金) 6月11日(水) 8月21日(木)	福岡 大阪 東京
できるSVの条件!チームマネジメント講座	Y'sラーニング 浮島由美子	7月3日(木)	東京
実践!オペレーター育成OJT講座	インソース	7月10日(木)	東京
新人研修プログラム設計と指導法	JBMコンサルタント 玉本美砂子	8月14日(木)	東京
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	つくる考房 井口大輔	9月25日(木)	東京

実践研修講座に対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 FAX 03-3832-2977 E-mail campus@ric.co.jp