

# オペレータからセンター長まで 14講座に300名強の受講生が参加

品質、オペレーション、人材育成、マネジメント センター運営の「永遠の課題」に対し、少数限定で「すぐ使える」即戦的なプログラム内容で構成された実践研修講座。「COPC超入門」「スクリプト応用」「人材マネジメント」「業務設計」「トレーナー育成」などが新たに加わり、過去最多の14講座が開催され、合計で317名の受講生が参加した。

実務に即した研修を目的とした「実践研修講座」。2日間にわたって開催され、14講座で317名の受講生が参加。講義だけでなくロールプレイングやグループディスカッションなど、インタラクティブな形式で内容の濃い研修が行われた。

## レベルに合わせた研修内容で 求められるスキル・知識を再確認

初日は、「三島麻子の実践! モニタリング講座」(講師:メディアクリエイティブ 三島麻子氏)、「実践! クレーム対応講座(初級~中級)」(講師:インソース 羽利泉氏)、「実践! SV育成講座」(講師:ナリジェンス 代表取締役社長の石川かおる氏)、「実践! アウトバウンド講座」(講師:市場通信 コールセンター・コンサルタントの石橋由佳氏、古館良子氏)、「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)」(講師:イー・パートナーズ 代表取締役、ICMI認定講師の谷口修氏)、「COPCパフォーマンスマネジメント超入門」(講師:プロシード シニアコンサルタント、COPC認定監査員の澤田哲理氏)、「新人研修プログラム設計と指導法」(講師:JBMコンサルタント 代表取締役社長の玉本美砂子氏)の7講座を開催。

図1 各講座のカテゴリーと対象受講者層

カテゴリー	主な対象	講座名
品質管理	SV、QA、トレーナー、センターマネージャー	三島麻子の実践! モニタリング講座
		クオリティ・マネジメント講座
オペレーション管理	SV、チームリーダー、センターマネージャー、オペレータ	実践! アウトバウンド講座
		実践! スクリプト講座
		実践! クレーム対応講座(初級~中級) / 実践! クレーム対応講座(上級)
人材管理	SV、人事担当者、トレーナー、センターマネージャー	実践! トレーナー育成講座
		新人研修プログラムと指導法
		実践! SV育成講座
		現場が変わる! メンタルヘルス・ケア実践のツボ!
マネジメント	シニアSV、アナリスト、センターマネージャー	COPCパフォーマンスマネジメント超入門
		「人材」最適マネジメント講座
		コールセンターの業務設計講座
		センター運営の必須知識とスキル研修

「実践! クレーム対応講座(初級~中級)」(講師:インソース 講師の羽利泉氏)、「実践! SV育成講座」(講師:ナリジェンス 代表取締役社長の石川かおる氏)、「実践! アウトバウンド講座」(講師:市場通信 コールセンター・コンサルタントの石橋由佳氏、古館良子氏)、「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)」(講師:イー・パートナーズ 代表取締役、ICMI認定講師の谷口修氏)、「COPCパフォーマンスマネジメント超入門」(講師:プロシード シニアコンサルタント、COPC認定監査員の澤田哲理氏)、「新人研修プログラム設計と指導法」(講師:JBMコンサルタント 代表取締役社長の玉本美砂子氏)の7講座を開催。



「モニタリング講座」の受講風景



グループワークで具体的な対応方法を体験する「クレーム対応講座(初級~中級)」

モニタリング講座は、インバウンドコールの実録・再現音声を聴き、独自の評価シートを用いて各項目をチェックするポイントなどを指導。課題発見から効果的な改善アプローチまでの工程を学んだ。受講者からは「現行の評価における課題を再認識できた」「コーチングに関する具体的なテクニックを学べた」というコメントがあった。

クレーム対応講座(初級~中級)では、「クレーム」に対する基礎知識や手順を学んだうえで、3人1組によるロールプレイング・グループワークを通じて具体的な対応方法を体験した。「クレーム対応を前向きに考

えることができた」といった意見が多かった。SV講座は、コールセンター特有のマネジメントに対する考え方を指導した後、グループディスカッションや演習により「現場力」を鍛える講義を展開。「心構えを再確認した一方、異なる角度から新たな知見も得ることができた」というSVならではの感想が聞かれた。

図2 開催した講座と講師陣

11月12日(木)	11月13日(金)
「三島麻子の実践! モニタリング講座」 講師:メディアクリエイティブ 三島麻子氏	「実践! スクリプト応用講座」 講師:ナリジェンス 石川かおる氏
「実践! クレーム対応講座(初級~中級)」 講師:インソース 羽利泉氏	「『人財』最適マネジメント講座~HDI国際認定(SCC)ダイジェスト版~」 講師:HDI-Japan 長掛文子氏
「実践! SV育成講座」 講師:ナリジェンス 石川かおる氏	「コールセンターの業務設計講座」 講師:グラクソ・スミスクライン 熊澤伸宏氏
「実践! アウトバウンド講座」 講師:市場通信 石橋由佳氏 / 古館良子氏	「実践! トレーナー育成講座」 講師:JBMコンサルタント 中尾知子氏
「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)」 講師:イー・パートナーズ 谷口修氏	「クオリティ・マネジメント講座」 講師:B-コミュニケーション 高橋珠実氏
「COPCパフォーマンスマネジメント超入門」 講師:プロシード 澤田哲理氏	「現場が変わる! メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」 講師:ベルシステム24 奥富美子氏
「新人研修プログラム設計と指導法」 講師:JBMコンサルタント 玉本美砂子氏	「実践! クレーム対応講座(上級)」 講師:インソース 塩谷登志栄氏

えることができた」といった意見が多かった。

SV講座は、コールセンター特有のマネジメントに対する考え方を指導した後、グループディスカッションや演習により「現場力」を鍛える講義を展開。「心構えを再確認した一方、異なる角度から新たな知見も得ることができた」というSVならではの感想が聞かれた。



グループごとに相互評価しあう「アウトバウンド講座」の様子

各テーブルを周回しながら受講生と対話する「SV育成講座」の石川氏



アウトバウンド講座は、グループワークやロールプレイングなど体験学習を中心に、スクリプト/FAQといったオペレーションツールを使いつつ、スクリプトを習得するトレーニングを実施。受講者からは「スクリプトの重要性を改めて実感した」という意見が多かった。

ICMI研修は、米ICMI社が開発・体系化したコールセンターマネジメント向けの研修プログラムで、運営に必要なスキルとその知識といった基本的な内容からKPI管理やパフォーマンス測定方法までを学ぶというもの。受講者からは「拠点運営に役立つ知見を得られた」「具体的に理解しやすかった」という声があった。

COPC超入門は、COPC-2000規格の概要からコールセンターのデータ活用、目標達成のための指標の考え方を学ぶという内容。「基本を把握でき、じっくり話しを聞くことができた」「解決すべき問題点が明確化できた」という受講者が多数だった。

新人研修プログラムと指導法は、人材採用のポイントから研修の構築、習得方法までを講義したうえで、プレ音源を使用したロールプレイングを実施した。「コールに感情を込められないオペレータに悩んでいたが、ロープレを繰り返し行って指導・改善していきたい」とこれまで指導者側の一方的な考えで研修プログラムを作成していたことに気づいた」という日常的に研修を行っているトレーナーならではの感想が多かった。

## メンタルヘルスからマネジメントまで現場で役立つノウハウやツールを習得

2日目は、「実践! スクリプト応用講座」(講師:ナリジェンス 代表取締役社長の石川おある氏)、「『人財』最適マネジメント講座~HDI国際認定(SCC)ダイジェスト版」(講師:HDI-Japan 認定・トレーニング部長の長掛文子氏)、「コールセンターの業務設計講座」(講師:グラクソ・スミスクライン カスタマー・ケア・センター部



谷口氏の説明に耳を傾ける「センター運営の必須知識とスキル研修」の受講生



受講生とアクティブにやりとりする「COPC超入門」の澤田氏

テープを使った演習に取り組む「新人研修プログラムの設計と指導法」

長の熊澤伸宏氏)、「実践! トレーナー育成講座」(講師:JBM コンサルタント 部長の中尾知子氏)、「クオリティ・マネジメント講座」(講師:B-コミュニケーション ビジネスコンサルティング本部ディレクターの高橋珠美氏)、「現場が変わる! メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」(講師:ベルシステム24 アドバイザー、日本キャ

リア開発協会会員の奥 富美子氏)、「実践! クレーム対応講座(上級)」(講師:インソース 講師の塩谷 登志栄氏)の7講座を開催。

スクリプト応用講座は、顧客を誘導する決め技トークや納得させる会話展開を、顧客目線で作り上げるスクリプト作成術を説明。演習やグループワークを通じ、顧客のタイミングに合わせた会話やストレスを与えない方法を体得した。受講者からは「会話の流れを構造的に考えることができた」「現場ですぐに使えるフレーズが多く勉強になった」という感想が多かった。

人財マネジメント講座は、サポートセンター運営に求められる要素や従業員管理、ビジネスKPIを説明。グループワークで模擬監査を体験し、センター運営の肝である「人財」への理解を深める内容。受講者が

らは、「自社との比較ができた」「これから実践すべき項目が参考となった」というコメントがあった。

業務設計講座は、ワークロード予測に基づく人材確保と教育をはじめとしたプランニング、コスト管理に至るまで業務設計のプロセスを説明。ワークショップでは、フォーキャスト作成、センター立ち上げまでのスケジューリング、チェックリストを使ったオペレーション評価を実施。また、フォーキャストのテンプレート、スタッフの計算ワークシートの提供があったため、「現場ですぐに使える便利なツールを配布してもらえて非常に役立つ」「サービスレベルの考え方がはっきり認識できた。頂いた資料類は非常に参考になる」という受講生が多かった。

トレーナー育成講座は、教育担当者に必要となるトレーニング知識、オペレータのやる気を引き出す効果



男性の受講生の姿が目立った「業務設計講座」



中尾氏の説明に集中する「トレーナー育成講座」の受講生

的なトレーニング方法をワーキングを交えながら説明。ほとんどの受講生が教育担当者やQAだったため、「自分の日常業務をチェックすることができ、気づきを得られた」という意見が多数を占めた。

クオリティ・マネジメント講座は、円滑なセンター運営を実現するにあたってミッションを、マインド/スキル/システムごとの品質基準に落とし込み、対応品質と生産性のバ

ランスを取るための手法を演習を交えつつ講義。受講生からは「具体的な事例を交えての進行がわかりやすく参考になった」という声が多かった。

メンタルヘルス・ケアは、オペレータのメンタルヘルス悪化を予防するための手法を受講者自身が体感する参加型形式で実施。受講生からは「ワークショップを通じて、すぐに実践できることを多く学べた」「コミュニケーションの必要性を認識した」という意見があった。

クレーム対応講座(上級)は、日常業務でクレーム対応している経験者向けに、よりステップアップしたクレーム対応の手法を披露。ケース別の実践演習を通じて、クレーム内容や状況に応じた対応を学んだ。初級編よりグレードアップした内容だったため「実践に沿って具体的な事例を知ることができた」という満足度の高い感想が多かった。

各講座ともグループワークやディスカッションをメインに、活発な意見交換が行われ、受講者同士のコミュニケーションが深まっていた。

受講生同士のディスカッションを見守る「クレーム対応講座(上級)」の塩谷講師



グループワークに取り組む「クオリティマネジメント講座」の受講生たち



アットホームな雰囲気で行われる「メンタルヘルス講座」



積極的に発言する「人財マネジメント講座」の受講生



石川氏の説明に聞き入る「スクリプト応用講座」の受講生たち