

演習、ディスカッション、グループワーク “体得型”のセミナーに285名が参加

2006年に引き続き開催された少人数を対象とした実践研修講座では、クレーム対応、モニタリング、アウトバウンド、メンタルヘルス、シックスシグマ、KPI管理、新人研修の7テーマ・9講座に285名が参加した。レポート作成や分析など、受講者自らが積極参加することで、会場はコンファレンス形式のセミナーとは違った緊張感に包まれていた。

2日にわたって開催された実践研修講座には、9講座合わせて285名が参加した。一方的なレクチャーに留まらず、受講生自らが実例をベースにした演習に取り組んだり、レポートを作成した他、グループディスカッションなどインタラクティブなやり取りも行われた。

初日は、「実践!アウトバウンド講座」「実践的シックスシグマ入門講座」「現場が変わる!メンタルヘル

ス・ケア実践のツボ!」「実践!クレーム対応講座(初~中級編)」「実践!モニタリング講座」の5講座を開催した。

コールスクリプトを作成し その場で相互評価

「実践!アウトバウンド講座」は午前・午後にわたり、市場通信の石橋由佳氏と古館良子氏が27名の受講生に対しアウトバウンド業務にかか

わる幅広いノウハウを伝授した。演習では、「清掃業者によるアウトバウンド」を想定し、5~6名のグループ単位で、「大掃除サービスのキャンペーン」のためのコール基本設計



市場通信の石橋由佳氏(上・左)と古館良子氏(上・右)、「実践!アウトバウンド講座」でのグループワーク発表の場面



プロシードの澤田哲理氏(上)と、「実践的シックスシグマ入門講座」でのディスカッションの様子

書とスクリプトを作成した。その後、ロールプレイングの実施によってグループごとに相互評価を行い、セールス効果の高いスクリプトのあり方を追求した。

同じく、午前・午後にわたって開催した「実践的シックスシグマ入門講座」には、16名の受講生が参加した。講師であるプロシードの澤田哲理氏は、品質管理手法であるシックスシグマを用い、経営戦略を指標に落とし込んで数値ベースのマネジメントに発展させるプロセスを解説した。具体例を用いた演習では、「市場のナンバーワンシェアを狙う」という経営目標から、「アップ/クロスセルの成功率を上げる」という指標を設定し、各製品/スクリプト/応対者ごとの呼量、応対時間、アップ/クロスセルの成功率などを用いて管理するといった、戦略を施

策に落とし込むための一連のワークフローを詳細に説明した。グループワークでは、サービスレベルや退職率、取引コストなどをテーマにそれぞれの指標や捉えるべき数値などをディスカッションした。

全員参加のロールプレイングで言うべき言葉と言い方を習得

「現場が変わる!メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」では、ベルシステム24の奥 富美子氏が、落ち込んでいる社員やストレスを溜めている社員にどんな言葉をかけたらいいいのかの具体例を明示するなど、実効性の高いノウハウを提供した。15名の受講生は円座になり、活発なコミュニケーションをとりながらコールセンターにおけるメンタルヘルス・ケアの実践方法を学んだ。ロールプレイングでは、実際にお互いを誉めあったり、励ましの言葉を投げかけあうなどしながらかけるべき言葉、言い方などを学んでいた。

「実践!クレーム対応講座(初~中級編)」は、26名の受講生を対象に、インソースの橋本広美氏が自身

の顧客対応経験をベースにクレーム対応の基礎的スキルについて解説した。グループワークでは、「自社の従業員がお客様にして欲しくないこと」をテーマに各グループが発表しあった。これに対し受講生からは、「お客様に責任を転嫁する」「電話中の舌打ち」などの意見があがり、橋本氏は、「聞いて欲しい」顧客と、「聞きたくない」対応者という姿勢のギャップが会話のすれ違いを生みます。

顧客と対応者の温度差が、クレーム対応における一番の課題です」と指摘した。

「実践!モニタリング講座」では、メディアクリエイティブの三島麻子氏がモニタリングチェックの必要性や実施時のポイントなどを整理してレクチャーした後、用意した会話ログを



ベルシステム24の奥 富美子氏(上・左)とメディアクリエイティブの三島麻子氏(上・右)。「現場が変わる!メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」での円座になる受講生

会場に流して受講生54名が実際にモニタリングチェックを行った。チェックシートには20の評価項目があり、受講生がYES/NOで評価した。評価後は、講師の評価結果とすりあわせることでノウハウの共有を図った。

具体例・データを用いその場でレポート作成

2日目は、「実践!KPIマネジメント講座」「新人研修プログラム・設計と指導法」「実践!クレーム対応講座(上級編)」「モニタリング・フィードバック実務講座」の4講座を開催した。

「実践!KPIマネジメント講座」では、弥生のカスタマーセンターを管理運営する五月女 尚氏がKPIを用いた数値管理について解説した。

講義だけではなく数多くの演習課題も実施され、29名の受講生が持参した電卓をたたきながら稼働率やサービスレベル、CPC(コスト・パー・コール)などを算出した。グループワークでは、講師が用意した勤務状況やコール状況レポートを見て、数値変化をもたらした要因分析などをディスカッションした。

「新人研修プログラム・設計と指導法」には、32名の受講生が参加した。JBMコンサルタントの玉本美砂子氏が研修プログラムの設計手法を解説したりコーチングの実演を行った他、受講生が4名ずつのグループとなって、講師が用意したテープを聴きながら新人向けモニタリング・フィードバックのロールプレイングなどを実施した。また、受講生の何人かはその場で模擬対応を実施し、そのテープログを再生しながら講師が実際に研修を実演、研修ノウハウを披露した。

「すべからず集」モニタリングシート現場で使える各種ツールを配布

「実践!クレーム対応講座(上級

編)」では、インソースの津田卓也氏が受講生34名に対し、ケース別のクレーム対応のテクニックなどを解説した。例えば、「お前では話にならん」と言われた場合には自分もプロの対応者であることをアピールする、二次対応への引継ぎをスムーズにするためメモを正確にとる、「社長を出せ」と言われた場合には、最初の対応者が十分時間をかけて対応してから二次対応に回すことで顧客に「上司

までひっぱりだした」という達成感を感じさせるなど。また、受講生には、クレーム対応の「すべからず集」やクレーム対応に特化した対応評価シートなども配布した。

「モニタリング・フィードバック実務講座」は、前日と同様に三島氏がモニタリング結果の活用方法につ



弥生の五月女 尚氏(上・左)と、JBMコンサルタントの玉本美砂子氏(上・右)。「新人研修プログラム・設計と指導法」で講師の指導を受けながら課題に取り組む受講生

いて解説した。オペレータ教育や、FAQの更新、センター全体を対象とした改善活動などへの活かし方を具体例を交えながら説明した。三島氏は、「モニタリングは俯瞰的に見る“鳥の目”と細かくじっくり見さだめる“虫の目”を使ってチェックすることが大事です」としたうえで、結果の活かし方についてもセンター運営という大きなテーマと、各オペレータのスキルの向上というきめ細かなフィードバックの2つに着目するべきと唱えた。

各講座ともケーススタディやコールログ、数値データなどを用いた実務に沿った内容となった。講師に対し活発に質問する受講生や、受講生同士で意見を交わし合う姿が多数見られた。



インソースの橋本広美氏(上)と「実践!クレーム対応講座(初~中級)」での受講生による発表の様子



インソースの津田卓也氏(左)と「実践!クレーム対応講座(上級編)」の様子