

オペレータからベテランマネージャーまで 各レベルに即した12講座を開催

少人数を対象とし、実務に即した研修を行う「実践研修講座」。今年は12講座を開催した。モニタリング、パフォーマンス管理、アウトバウンド、センター運営の必須知識、KPI管理ツール、クレーム対応(初・中級・上級)、問題解決、メンタルヘルス、新人研修、クオリティ・マネジメント、SV育成 といったテーマに309名の受講生が参加した。

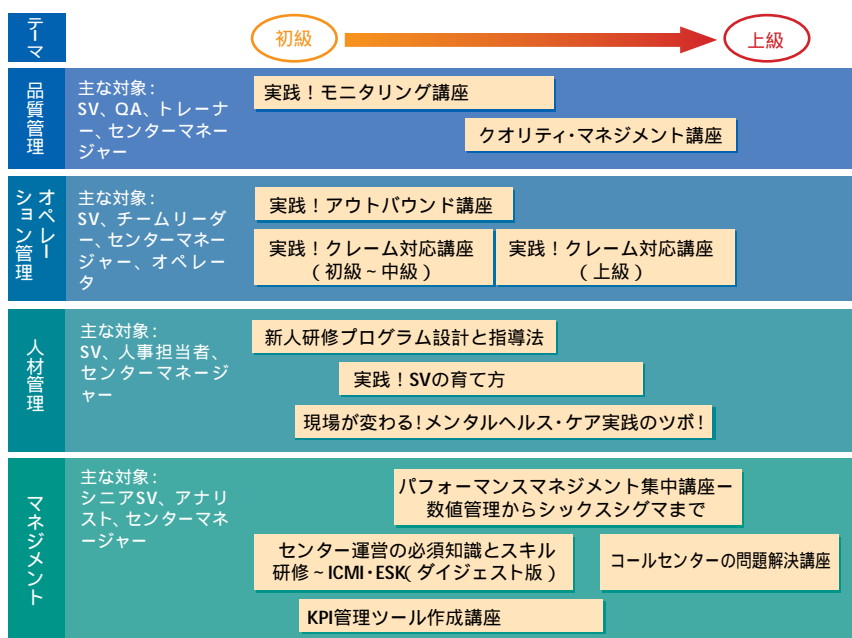
2日間にわたって開催された実践研修講座。参加した受講生は12講座合わせて309名だった。各講座とも実務に即した事例やコールログ、数値データを用いたカリキュラムで構成され、講義だけではなく、グループディスカッションや演習といったインタラクティブなやり取りを織り交ぜながら展開された。

シックスシグマ、ICMI、管理ツール 各手法でマネジメントの基礎知識を学習

初日は、「実践! モニタリング講座」「パフォーマンスマネジメント集中講座 数値管理からシックスシグマ

まで」「実践! アウトバウンド講座」「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)」「KPI管理ツール作成講座」を開催。モニタリング講座では、主にSV(スーパーバイザー)やQA(クオリティ・アシュアランス)を対象に、メディアクリエイトの三島麻子取締役が具体的ノウハウを提供した。オリジナルのモニタリング評価シートを使ってサンプルコールのモニタリングを行い、各評価項目をチェックする際のポイントを学んだ他、カリブレーションの手法や、フィードバックの実践テクニックなども披露した。

図1 各講座のカテゴリーと対象受講者層



「実践! モニタリング講座」の講義を聞く受講生



「パフォーマンスマネジメント集中講座 数値管理からシックスシグマまで」の授業風景

パフォーマンスマネジメント集中講座では、センターマネージャーやアナリストなどを対象に、コールセンター運営に必要なデータ分析の手法を講義した。コールセンターマネジメント規格「COPC-2000」の概要やシックスシグマの応用を学んだ他、ケーススタディを通して具体的にデータから改善策を見出す演習を行った。

アウトバウンド講座では、アウトバウンドオペレーションの立ち上げから運用までに必要な考え方と手法を紹介した。グループワークでは、いくつかの事例を使ってスクリプト作成やロールプレイングなどを実施した。

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)では、センターマネージャーやシニアSVなどを対象に、マネジメントに必要な用語や各データの理解を促

図2 開催した講座と講師陣

11月13日(木)	11月14日(金)
「実践! モニタリング講座」 講師:メディアクリエイト 三島 麻子氏	「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)」 講師:インソース 岩永拓家氏 / 羽利 泉氏
「パフォーマンスマネジメント集中講座ー 数値管理からシックスシグマまで」 講師:プロシード 澤田 哲理氏	「コールセンターの問題解決講座」 講師:弥生 五月女 尚氏
「実践! アウトバウンド講座」 講師:市場通信 石橋 由佳氏 / 萱森 真理子氏	「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
「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:CCA 谷口 修氏	「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
「KPI管理ツール作成講座」 講師:グラクソ・スミスクライン 熊澤 伸宏氏	「クオリティ・マネジメント講座」 講師:ドゥファイン 高橋 珠実氏 「実践! SV育成講座」 講師:ナリジェンス 石川 かおる氏

す解説を行った。例えば、サービスレベルと稼働率の因果関係について具体的な数値データを使って学習した他、パフォーマンス測定から課題を見出し取るべきアクションについて考えるグループディスカッションなどを展開した。

KPI管理ツール作成講座も、同じくセンターマネージャーやシニアSV

といった初級マネジメント層を対象に展開された。講師であるグラクソ・スミスクライン、カスタマー・ケア・センターの熊澤伸宏部長は、自らの運営経験で培ったワークフォースやコスト管理のノウハウを披露。KPIの各項目の意味や捉え方について解説した他、KPI / 個人別 / 稼働状況レポートの設計方法と使い方

を伝授した。

**実務で培ったロジックツリーを解説
元マネージャーがノウハウを伝授**

2日めは、「実践! クレーム対応講座(初級~中級) / 同(上級)」「コールセンターの問題解決講座」「コールセンターの問題解決講座」「現場が変わる! メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」「新人研修プログラム設計と指導法」「クオリティ・マネジメント講座」「実践! SV育成講座」を開催した。クレーム対応講座では、CS(顧客満足)をベースにクレーム対応を考え顧客心理を学びながら、ケーススタディでロールプレイングなどを実施した。初級~中級講座では、実際にクレーム対応業務に携わるオペレータやSVを対象に、クレーム対応の考え方や対応に必要な基礎知識を解説。上級講座では、センター管理者を対象に、クレームを体系的

に学習し、ケース別の対応フローの違いを細かく説明した。

コールセンターの問題解決講座では、すでにKPIに関する基礎的な情報は習得し日頃活用しているセンター管理者を対象に、講師である弥生の五月女 尚副社長が自らのマネジメント経験で培ったセンター運営のロジックツリーを解説した。グループワークでは、6つのケーススタディを通して、KPIの変化値からセンターが抱える課題を抽出しソリューションを導くまでの具体的手法を学んだ。

メンタルヘルス・ケア実践のツボ!では、SVやグループリーダー、トレーナーを対象に、部下のメンタルフォローを実施するための具体的手法を学んだ。コミュニケーションや人間関係構築について体系的に学習し、ロールプレイングでメンタルヘルス・ケアを実践した。

新人研修プログラム設計と指導



課題に取り組む「KPI管理ツール作成講座」の受講生



「実践! クレーム対応講座(初級~中級)」で発表する受講生



「コールセンターの問題解決講座」での演習時間



円座で授業を受ける「現場が変わる! メンタルヘルス・ケア実践のツボ!」

法では、トレーナーやSVを対象に新人研修に関する考え方と実施方法を解説した。受講生は、カリキュラムの設計方法を学び、ロールプレイング指導を体感した。

クオリティ・マネジメント講座では、

センターの対応品質管理に関わるマネージャーやQAを対象に、クオリティ・マネジメントに必要な知識と考え方を体系的に講義した。センターのミッションをマインドやスキル管理、システムに落とし込む手法を紹介し、オリジナルの運営状況チェックシートや目標設定シートの活用方法を解説した。

実践! SV育成講座では、現役SVやSV志願者を対象に現場統率力や二次対応をはじめ実務スキルを鍛える講義を展開。現場の問題点を把握・分析する具体的手法や、コーチング / ティーチングなど人材育成ノウハウを解説した。各講座とも、質疑応答やディスカッションでは活発な意見の応酬があった。受講後は講義テキストの他、実務でも活用可能な各種マネジメントツールなどを持ち帰る姿がみられた。

受講生の間をラウンドしながら講義する谷口 修氏



受講生との対話形式で講義を進める石橋由佳氏



「新人研修プログラム設計と指導法」の授業風景



グループディスカッションに加わる高橋 珠実氏



「実践! SV育成講座」の教室