

マネジメントのヒントを持ち帰る！ インタラクティブ型研修に200名以上が参加

ロールプレイング、グループワーク、クイズ、演算——受講者が積極的に参加することで「すぐに活用できる」ノウハウを持ち帰ることを目的とした実践研修講座。メンタルヘルスケアやモニタリングからKPI管理まで、9講座に208名が参加し、講師や他の受講者とのインタラクティブなやり取りが展開された。

少人数を対象にグループディスカッションやロールプレイングなど双方向型の演習で「即、使えるスキル」を体得する目的で開催された実践研修講座。今回は、モニタリング（フィードバック含む2講座）、クレーム対応、SV育成、新人研修プログラム、メンタルヘルス・ケア、シックスシグマ活用、KPIマネジメント、ICMI（センター運営の必須知識とスキル）——の9講座が開かれ、208名が受講した。受講者の多くはセンター長や品質管理担当者、SVなどのマネジメント層で、インハウスからアウトソーサーまで幅広い参

加者で会場は熱気に包まれた。

実際にコールを聞いて学ぶ—— ロールプレイやグループワークが好評

初日は、「実践！モニタリング講座」「実践！モニタリング・フィードバック講座」（講師：いずれもメディアクリエイティブ 取締役コールセンターコンサルタントの三島麻子氏）、「実践！SV育成講座」（講師：ナリジェンス社長の石川かおる氏）、「コールセンターのシックスシグマ超入門——センターの数字を科学しよう」（講師：プロシード シニアコンサルタントの澤田哲理氏）が行われた。



「実践！モニタリング講座」の受講風景



石川氏の説明に耳を傾ける「SV育成講座」の受講者

モニタリング講座では、実録音声の試聴に基づくモニタリングが行われた。フィードバック講座では、三島氏によるケーススタディの解説やマンツーマン指導の模範演技など、より高度な取り組みをわかりやすく解説。受講者からは「フィードバックは“対人間”なので持っていくのが難しいと思っていた。一定の基準を勉強できたので自信がついた」といったコメントがあった。

SV育成講座は、グループワークが中心で、実際のやり取りの記録から話し方を含めた問題点の分析、スクリプトなどの現場の問題点を改善する手法が紹介された。「現在、実施している業務と求められているレベルや考え方に差があると感じることができた」など、実務担当者ならではの感想が多かった。

シックスシグマ 超入門は、コールセンターのデータ活用と数値管理

図2 開催した講座と講師陣

7月29日（水）	7月30日（木）
「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	「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！SV育成講座」 講師：ナリジェンス 石川 かおる氏	「KPIマネジメント実践講座」 講師：弥生 五月女 尚氏
「コールセンターのシックスシグマ超入門——センターの数字を科学しよう」 講師：プロシード 澤田 哲理氏	「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
「実践！モニタリング・フィードバック講座」 講師：メディアクリエイティブ 三島 麻子氏	「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
	「実践！クレーム対応講座」 講師：インソース 舟橋 清之氏

テクニックの体得を目指す講座。COPC-2000のマネジメント・フレームワークの入門でもあり、受講者の多くはマネージャーや品質評価・分析担当者だった。統計分析やサンプリングなどの基本を学べる機会のためか、「経験の浅い他の担当者にも受講を勧めたい」という声もあった。

数値管理からメンタルケアまで 多様なノウハウを持ち帰る

2日目は、「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の玉本美砂子氏）、「実践！クレーム対応講座」（講師：インソース 講師の舟橋 清之氏）、「現場が変わる！メンタルヘル

ス・ケア実践のつぼ！」（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）、「KPIマネジメント実践講座」（弥生取締役副社長の五月女 尚氏）、「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代表、ICMI認定講師の谷口 修氏）の5講座が開催された。

新人研修プログラム設計と指導法では、採用から研修の構成、プログラムにおける重点ポイントの説明の後、具体的な指導法をロールプレイング形式で実践した。受講者からは「自社のSVにも受講させたい」「持ち帰って、離職や採用についてセンター内で考えるきっかけになりそう」と高い満足度のコメントが多かった。

クレーム対応講座では、近年のクレームの変化や種類、ケース別の対応手法について解説があったうえで、グループワークでケーススタディ



女性の受講者の姿が目立った「モニタリング・フィードバック講座」



受講者も積極的に発表した「コールセンターのシックスシグマ超入門」

図1 各講座の категорияと対象受講者層

初級	上級
クオリティ 主な対象：SV、QA、トレーナー、センターマネージャー 実践！モニタリング講座 実践！モニタリング・フィードバック講座 実践！クレーム対応講座	
ヒューマンリソース 主な対象：SV、人事担当者、センターマネージャー 新人研修プログラム設計と指導法 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 主な対象：シニアSV、アナリスト、センターマネージャー コールセンターのシックスシグマ 超入門——センターの数字を科学しよう 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マネジメント実践講座	

を検証。受講者の多くから、「実際に発生したケースを説明されたので勉強になった」「クレームの二次対応が中心なのですぐに実践できそう」といった感想があった。

メンタルヘルス・ケアは、近年、センター・マネジメントの大きなポイントとして注目されている要素だ。全員がサークル(円陣)を組んで着席、クイズ形式などのレクリエーション要素を盛り込みながらも、管理者としての意識付けといった具体的な手法の解説に真剣に耳を傾

けていた。「実際の事例を盛り込んだものや理論を勉強する機会が少ないので、他の人にも勧めたい」という受講者が多数見られた。

KPIマネジメント実践講座は、唯一、インハウスの現役マネージャーである五月女氏が講師を務める講



テープを聴きながら演習する
「新人研修プログラムの設計と指導法」



谷口氏の説明に集中する
「センター運営の必須知識とスキル研修」
の受講者たち

電卓を叩きながら演算する
「KPIマネジメント実践講座」のグループワーク

座だ。長年の経験に基づいて作成された勤怠管理とKPIの相関関係を示す資料をもとにした双方向型演習で、受講者は持参した電卓を叩きながら問題に取り組んでいた。受講者は、「解説がわかりやすかったので問題の難易度が上がっても

理解できた」「数字に関する基礎を学べた。今後役に立てたい」と、上級者向けの内容ながら満足度は高かった。

ICMI研修は、米ICMI社が開発・体系化したマネジメント向け研修プログラムで、運営計画から指標管理まで包括的に学ぶことができる内容。受講者は、経験値やセンター規模もさまざま、「アナログになりがちな中小規模センターにロジカルな考えを導入するきっかけになった」「半年程度の経験しかないが、必要な知識を得られた」という感想もあり、それぞれマネジメントのヒントを持ち帰ることができたようだ。

各講座とも、グループワークやディスカッションが中心だったこともあって受講者同士のコミュニケーションも深まり、講座終了後には名刺交換だけでなく、後日のセンター訪問を約束するシーンも多く見られた。

奥氏を中心に円座になって
アットホームな雰囲気で行った
「メンタルヘルスケア実践のツボ」



各テーブルを
周回しながら説明する
「クレーム対応講座」の
舟橋講師