

実務に即効性の高いスキルを学ぶ SV／マネージャー向け 13 講座を開催

少数限定の実践講座。東阪あわせて7回目となる今回は、13講座に延べ234名が参加した。インタラクティブな形式で進められる各講座では、ツール作成やロールプレイング、ディスカッションを展開。実践的なエクササイズにより、受講生は現場で即使えるスキル・技術を身につけた。

今回は、実践研修講座を3日にわたって開催した。受講生は、センター長／マネージャーの他、SVやチームリーダー、QM(クオリティ・マネージャー)、トレーナーなどセンター運営に携わるさまざまな役職者が集まった。各講師の講義を聴いたり演習に取り組んだ他、受講生同士の意見交換も活発に行われていた。

具体例を多数交え講義を展開 即興スクリプトの披露も

初日は、「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)、「『人財』最適マネジメント講座 HDI 認定(SCC)ダイジェスト版」(講師：HDI-Japan 長掛文子氏)、「実践！スクリプト応用講座」(K&I パートナース・グループ 石川かおる氏)、「実践！オペレータ育成 OJT 講座」(講師：インソース 塩谷登志栄氏)、「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)を実施。

業務設計講座では、WFM(ワー



「コールセンターの業務設計講座」の講義を聞く受講生



「『人財』最適マネジメント講座」で行われたディスカッション

クフォースマネジメント)の過程を7つのフェーズに分解してポイントを解説。シュリンケージの算出方法が運営体制によってどのように変わるかなど、呼量予測からシフティングまでのプロセスを細かく講義した。

『人財』最適マネジメント講座では、HDIの監査シートを使って受講生同士がお互いのヒューマンリソースマネジメントの体制を評価しあった。これにより、受講生はお互いのマネジメント体制について情報交換しながら、自社の人材管理を見つめなおす機会を得ていた。

スクリプト応用講座では、「獲得系アウトバウンドは自分のなかにとりだけトークバリエーションを持つかが重要」と話す石川講師が、受講生とやり取りをしながら休眠顧客へのアプローチなどさまざまなケースのスクリプトを即興で作成した。さらに、具体的なノウハウとして、「お客様のご意見には肯定の姿勢で返

図1 各講座のカテゴリーと対象受講者層

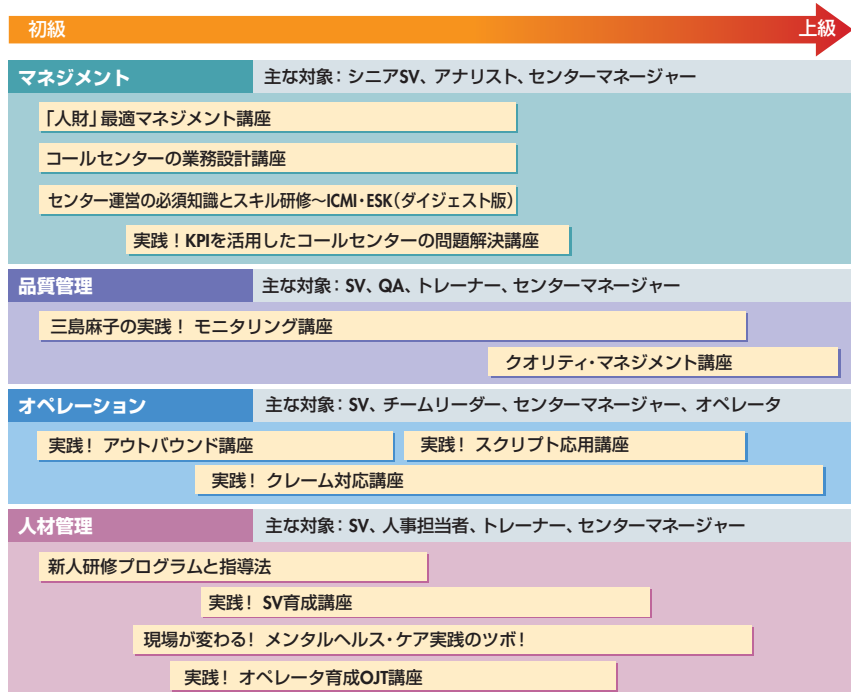


図2 開催した講座

5月25日(火)	5月26日(水)	5月27日(木)
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	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	実践! KPIを活用したコールセンターの問題解決講座 講師: 弥生 五月女 尚氏
「人材」最適マネジメント講座 HDI認定 (SCC) ダイジェスト版 講師: HDI-Japan 長掛 文子氏	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 高橋 珠実氏	三島麻子の実践! モニタリング講座 講師: メディアクリエイト 三島 麻子氏
実践! スクリプト応用講座 K&Iパートナーズ・グループ 石川 かつお氏	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! クレーム対応講座 講師: インソース 舟橋 清之氏
実践! オペレータ育成OJT講座 講師: インソース 塩谷 登志栄氏	実践! SV育成講座 K&Iパートナーズ・グループ 石川 かつお氏	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
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		

す」「Yesという返答が想定できる問いかけをする」などスクリプトの基本的な考え方について解説した。

オペレータ育成OJT講座では、塩谷講師が「たぶん(大丈夫)だろう」ではなく「もしかしたら(まずい)かもしれない」という姿勢でリスクマネジメントを行うことを何度も強調しながら新人育成のポイントを説明した。

メンタルヘルス・ケア実践のツ

ボ!では、円座での講義やスタンディング・ディスカッションなどを取り入れながら、終始リラックスした雰囲気の中オペレータのストレスケアやストレスを抑制する現場作りの手法を学んだ。

センター運営の必須知識を習得 受講後の感想は「実務にいかしたい」

2日目は、「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ズ 高橋珠実氏)、「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! SV育成講座」(講師: K&Iパートナーズ・グループ 石川かつお氏)を開催した。

ICMI・ESK(ダイジェスト版)では、センターマネジメントに関わる用語解説から数値管理の基本的考え方などコールセンター運営の基礎を解説した。参加者のアンケートには「基礎から教えて頂いたので助かりました。もう少し運営(実務)で体験してさらに上級を学びたい」など意欲的な声が目だった。

クオリティ・マネジメント講座では、センターミッションを現場レベルの目標に分解したうえ、応対品質および接続品質(生産性)の指標に落とし込むまでの一連の手法を説明した。ディスカッションやワーキング(ツール

作成など)を通して受講生同士の情報交換も活発に行われていた。

アウトバウンド講座では、石橋講師と古館講師がアウトバウンドセンターの立ち上げから品質管理までをサポートするノウハウを提供した。具体的なスクリプト作成の手法やトレーニング方法は、「持ち帰って実務にいかしたい」という声がアンケートでも多く見られた。

SV育成講座では、日々実務に追われがちなSVが持つべき基本的なマインドやスキルについて講義した。受講生とのインタラクティブなやり取りを交えながら、石川講師が次々と具体的なオペレータ指導の手法を披露した。

話し方矯正からレポートの読み方まで マネジメントの具体的手法を学ぶ

3日目は、「実践! KPIを活用したコールセンターの問題解決講座」(講師: 弥生 五月女尚氏)、「三島麻子の実践! モニタリング講座」(講師: メディアクリエイト 三島麻子氏)、「実践! クレーム対応講座」(講師: インソース 舟橋清之氏)、「新人研修



受講生と対話しながら講義を進める「モニタリング講座」



「クオリティ・マネジメント講座」での受講生による発表



課題に取り組む受講生の間を講師がラウンドする(「アウトバウンド講座」)



受講生とインタラクティブに授業を進める「SV育成講座」



演習問題を解説する五月女尚氏(「コールセンターの問題解決講座」)

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)を行った。

問題解決講座では、コールセンターシステムから取得できる稼働率や稼働席数、応答率などの数値から、センター内にどのような問題が発生しているかを読み解く演習を繰り返し実施。受講生はレポートを見て考察したりグループディスカッションを行いながら問題解決力を磨いていった。

モニタリング講座では、モニタリングチェックシートを使って受講生が自らその場で模擬コールのモニタリングチェックを実施した他、応対品質を上げるための具体的なトレーニング手法を学んだ。また、三島講師が開発した応対チェック・ソフトウェアを使って、話し方のトーンやスピードを矯正する手順を解説した。

クレーム対応講座では、舟橋講師がクレーム対応の基本的な考え方や姿勢を解説した後、具体的なロールプレイングを披露した。受講後のアンケートには「同じ関西圏の先生なので話のリズムが聞きやすかった」という声もあった。

新人研修プログラム設計と指導法では、新人オペレータ向け研修やスキルアップの手順、定着のためのノウハウなどを解説。受講生は発声方法や言葉遣いといった電話応対の基本スキルについて具体的な手法を学んだ。



「新人研修プログラム設計と指導法」の講義風景



受講生の質問に答える舟橋清之氏(「クレーム対応講座」)