

# SV 育成、品質管理、VOC 活用 SV／マネージャー向け6講座を開催

実践研修講座は、「VOC活用講座～ロイヤルティを見える化し経営に活かす」「コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座」「SV育成講座・基礎編」「SV育成講座・発展編」「できるオペレータに変える！SVのための面談力向上講座」「品質管理講座～メール／チャット編」の6講座を開催した(図)。

## VOC活用からKPIマネジメントまで 講師の経験をもとに実践論を展開

「VOC活用講座～ロイヤルティを見える化し経営に活かす」では、講師のISラボの渡部弘毅氏が、VOCを有効活用する仕掛けを解説した。

「コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座」では、多くのセンター運営経験を持つ、さつきソリューションの五月女 尚



SVの職務定義についてグループディスカッションを実施

フォーカスティングの考え方を講義



ロイヤルティについて解説する講師の渡部弘毅氏

氏が講師を務め、自身の経験をもとに、コストパフォーマンス最大化のポイントを伝えた。

## 基礎編と発展編—— レベル別SV研修を展開

SV経験3年未満の「SV育成講座・基礎編」は、オペレータとの接し方について具体的なポイントを解説。「SV育成講座・発展編」は、ビジネススキルを磨くエクササイズを展開した。いずれも講師は、大手BPOベンダーでSV育成の経験を持つCCカレッジの河合晴代

氏が務めた。

面談力に特化した研修も開催。情熱プロデュースの藤木 健氏が講師を務める「できるオペレータに変える！SVのための面談力向上講座」では、指導が難しいオペレータを面談を通じて改善に導く手法を説明した。

「品質管理講座～メール／チャット編」は、インサイトの大西美佳氏が講師を務め、顧客視点で品質を追求する重要性と、解決につながる読み方、書き方について具体的に解説した。

図 実践研修講座開催プログラム

6月22日(水)	6月23日(木)	6月23日(金)
VOC活用講座 ～ロイヤルティを見える化し経営に活かす  講師：ISラボ 渡部弘毅氏	できるオペレータに変える！ SVのための面談力向上講座  講師：情熱プロデュース 藤木 健氏	コールセンター運営の基本知識と マネジメント入門講座  講師：さつきソリューション 五月女 尚氏
SV育成講座・基礎編  講師：CCカレッジ 河合晴代氏	SV育成講座・発展編  講師：CCカレッジ 河合晴代氏	
	品質管理講座 ～メール／チャット編  講師：インサイト 大西美佳氏	