

マネジメントの実践的知識を学ぶ！ 130名超の管理者が公開研修を受講

公開研修講座、「RICコールセンターキャンパス実践研修講座」は、11月9日・10日の2日間にわたり、13講座を開催。センター長やSVなどを対象に、VOC活用やナレッジマネジメントなど実践的な知識・ノウハウを提供。135名が受講した。

SV/リーダーが多数参加 1on1に特化した研修も開催

SV/リーダーを対象にした講座には、とくに多くの受講生が参加した。

「SV育成講座・基礎編」は、これから目指す、あるいは経験1年以内のSV/リーダーを対象に、必要な基礎知識とスキルを明示。SV/リーダーの職務定義や、オペレータ指導のポイントを解説した。「SV育成講座・発展編」は、SV/リーダーとして3年以上の経験を持つベテランや、SV/リーダーの育成担当者を対象とし、タイムマネジメントや業務の可視化など、管理業務をより効率的、効果的に行うための実践的ノウハウを提供。「できるオペレータに変える！

SVのための面談力向上講座」は、1on1に特化した内容で、「郷に従えない」タイプや「逆ギレ」タイプなど、指導が難しいオペレータに対する具体的な対応方法を解説。講師がオペレータ役になってロールプレイングを行い、改善点をフィードバックするエクササイズも行った。

モニタリングに関する講座にも、多くのSV/リーダーが参加した。「品質向上のための“処方箋”を学ぶ モニタリング&フィードバック講座」は、評価項目の考え方やブレない評価のコツを伝授。オペレーション改善を促す、フィードバックのポイントについても具体的に解説した。

テキストチャネルの課題を解決 FAQやメールの「書き方」講座

テキストチャネルの運用に関する講座も、多く開催した。

「寄り添うメールの書き方講座」は、受講生がPCを持参して、その場でメールを作成するワークを実施。

「自己解決に導く！『FAQ』の書き方講座」では、希望する参加者を対象に、自社のFAQサイトについて講師が直接、具体的な改



▲ナレッジマネジメントの考え方を講義する内田孝輔講師 ▲クレーム対応を実演する藤木健講師 ▲SV育成講座でワークショップの説明をする河合晴代講師

◀持参したPCでメールを作成する受講生 ▶受講生がペアでロールプレイングを実施

デモデータから得られる考察を受講生が発表 ▶ 課題に取り組む受講生 ▶

善点を指摘するワークショップを行った。

テキストチャネルの運用に欠かせないナレッジマネジメントに関する講座も開催。「実践！ナレッジマネジメント講座」は、常にナレッジの鮮度を保つためのフレームワークを解説。忙しい現場でもナレッジマネジメントが後回しにならないよう、「目的を言語化して、重要性を強く意識することが重要」と、講師を務めた内田孝輔氏は訴えた。

「品質管理講座～メール/チャット編」では、具体的な評価項目をまとめた「品質管理シート」を参加特典として提供。

「コールセンターの業務設計講座～チャット編」は、チャットセンターのリソースマネジメントに

関する研修講座。すでに電話から置き換わりチャットがメインチャネルとなっている企業もあるなか、チャット窓口の「つながりやすさ」を維持する取り組みは不可欠になっている。同講座では、チャットのサービスレベルの考え方や、コンタクト・ボリュームの予測、要員数算出などを掘り下げて解説した。

VOC活用、クレーム組織対応 センターのミッションが拡大

顧客接点のデジタル化が進んだことで、コールセンターは、電話対応という閉じられたCX（顧客体験）だけではなく、電話をかける前や後のCXを高める役割も担い始めている。改善のヒントは、VOC（顧客の声）にある。「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、VOCをロイヤルティ醸成や経営貢献に活かす手法について解説した。

また、2022年4月、厚生労働省が指針を発表したカスタマーハラスメント対策にも注目が集まっており、具体的な対応策を学べる「クレーム組織対応講座～過熱する異常クレームからセンターを守る」にも多くの受講生が参加した。

「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」や「コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント編」では、センター運営に必要な基礎知識について分かりやすく解説した。

感染対策を講じたうえで、ディスカッションや質疑応答なども活発に行った。

図 実践研修講座開催プログラム

| 11月9日(水) | 11月10日(木) |
|---|--|
| 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 | 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 |
| コールセンターの業務設計講座 ～リソースマネジメント編 講師：コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏 | NEW！コールセンターの業務設計講座 ～チャット編 講師：コールセンターの教科書プロジェクト 熊澤伸宏氏 |
| 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 |
| クレーム組織対応講座 ～過熱する異常クレームからセンターを守る 講師：情熱プロデュース 藤木 健氏 | 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 |
| 実践！ナレッジマネジメント講座 講師：プライズ 内田孝輔氏 | NEW！自己解決に導く！『FAQ』の「書き方」講座 講師：ハイウェア 樋口 恵一郎氏 |
| NEW！寄り添うメールの書き方講座 講師：情報工房 前田清美氏/小瀬 結氏 | 品質向上のための“処方箋”を学ぶ モニタリング&フィードバック講座 講師：インサイト 大西美佳氏 |
| 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 | ● マネジメント ● オペレーション管理 ● 人材管理 ● 品質管理 |