

RICコールセンターキャンパス 実践研修講座

はじめてのセンター長 ～人／データ／リスクの管理～

センター運営に必須のマネジメント16項目

講座の概要

企業の一部門でありながら同時に企業全体の窓口でもあるコールセンターは、内外から寄せられる大きな期待と責任に、常に応え続けていく必要があります。

その一方で、コールセンターは人・情報・システム・環境など、様々な要素が相互作用し、良い方向にも悪い方向にも加速度的に展開する繊細な職場でもあります。

このような職場を預かるセンター長には、**総合的な組織運営能力**が求められます。適正コストで最大の効果をあげるためには、何をすべきなのか？センター長に必須のマネジメント16項目を、一つずつわかりやすく解説します。

受講対象者

- センター長、マネージャー、シニア・スーパーバイザーなどコールセンターの管理・運営者
- 人事のコールセンター担当の方
- その他、コールセンターの運営・管理を担うポジションの方

得られる効果

- 理想のセンター構築に必要な運営計画の基本施策（What）とその理由（Why）を学べます。
- 自社センターに内在する課題を発見し、その解決のための優先順位をつけられます。

特典

- **16項目の達成度診断シート**
それぞれの項目を自己評価することで、自社センターの強みと弱みが可視化できます。相互作用の力学をベースに、着手すべき施策のプライオリティーを検討しましょう。

次回開催

- 日程：2020年11月10日（火）
- 時間：10:00-17:00
- 会場：サンシャインシティ・文化会館（東京・池袋）
- 定員：30名
- 受講費：35,000円(税別・昼食付き)
- 申し込み：
<http://ct.callcenter-japan.com/campus>

プログラム

①センター運営理念とセンター長のミッション

- センターの基盤（Vision & Mission）
- 文化&風土（Value）

②オペレーション基盤の整備

- リソース管理（WFMの基本概念）
- 情報管理（FAQ&ナレッジマネジメント）

③強固な組織づくりと安定した人財育成

- 二大組織パターンの機能と特徴
- 採用計画とプログラム
- 教育プログラム
- 目標管理と評価制度
- モチベーションの上がるキャリア設計
- 飛躍的に定着率を上げるES施策

④付加価値創造とリスク管理

- VOCを5倍活用する
- 業務改善は現場主動型
- Win-Winのベンダー管理
- CS調査&他社（他業種含む）の調査研究
- 独立したセンターのリスク管理

⑤目に見える将来予測

- 指標管理（売上、接続、効率、品質、教育、定着）

※上記内容は予告なく変更することがあります



和泉 祐子

コールセンターの教科書プロジェクト共同主宰
カルディアクロス 代表

上智大学 外国語学部卒。
1988年、米国企業の日本支社に入社。1994年、米国本社でのインターンシップでコールセンターと出会う。以後、テレマーケティングエージェンシーを

皮切りにアパレル通販、オフィス文具、医療機器等の外資企業でセンター長を歴任。アワード受賞や表彰など、業界でも屈指の優良センターを築き、在職20年間で約2,200人の見学・聴講者を受け入れた。

組織づくり、人材開発、コミュニケーション等が得意分野。2015年「自分を育ててくれたコンタクトセンター業界への恩返し」をモットーに、カルディアクロス 代表として独立を果たす。過去の実績を紐解き、志・理論・スキルに落とし込んだ講演や研修・コンサルティングを実施。自然な語り口で、惜しみなくノウハウを披露する気さくな人柄が万人の心を掴み、受講者からは感謝の声が続かない。