

# RICコールセンターキャンパス 実践研修講座

## コールセンターの業務設計講座

### ～チャットセンター構築編～

電話やメールの代替ではない、チャット本来の運営手法を学ぶ

#### 講座の概要

コールセンターへのチャットの実装が急速に進んでいますが、コロナ禍における電話の代替としての緊急避難的な導入であったことから、現状では大半が自己流のアバウトな運営に留まっています。まだまだ電話やメールを凌駕するほどのボリュームではありませんが、近い将来には電話と並ぶコールセンターのメインのチャネルとなることは確実なことから、早急にその運営手法やノウハウを確立し、コロナ対策として企業の都合を優先した都合の良いツールではなく、顧客視点に基づいた本来あるべき運営の仕組みやノウハウを構築・実践することが急がれます。

この講座は、チャットを導入するすべてのセンターに必須の知識や方法論を、導入初期に最も優先すべきリソースプランニングやKPIマネジメントを中心にわかりやすく説明します。特に国内では他に例を見ない要員数算出モデルやパフォーマンス測定指標は必見です。

#### 得られる効果

- 科学的なチャットセンター運営の知識や方法論を習得できる
- 自己流から脱し世界標準の洗練されたチャットセンター運営を実現できる
- 講座で使用した管理者必携のツールが入手できるので、学んだことを自社で即実践できる
- 正確な予測、適切な人員計画が可能となり、チャットセンターの運営が格段に向上する
- 経営陣との数字による具体的な交渉が可能となり増員や予算獲得に成功する

#### 特典

- **チャット・エージェント・カルキュレーター**  
チャットのエージェント数算出のためのExcelシートです。現状、国内では他に例を見ないツールです。講座で学んだことを即実践できます
- **受講者専用のWebサイトで継続サポート**  
「コールセンターの教科書プロジェクト」のWebサイト内の受講者専用サポートページで、受講後も継続的に更新情報の提供が受けられます
- **受講後のフォローアップセッション**  
Zoomによる個別のフォローアップセッションを無料で受けられます（受講後3か月以内に1回1時間まで）。  
※上記内容は予告なく変更することがあります

#### 開催情報

- デモ&コンファレンス東京/大阪を始め各所で開催します
- 詳細は下記URLまたは月刊「コールセンタージャパン」誌でご確認ください
- 開催日の確認や申し込み:  
<http://callcenter-japan.com/campus/>

#### プログラム

##### チャットセンター構築の基本的考え方

- チャットを正しく定義する
- チャット導入の本当の目的
- チャットの利点
- 置き換えるのではなく使い分ける

##### チャットセンターのマネジメントに関する5つの誤解を解く

- 同時セッションに多くは望めない
- むしろコンタクト数は増える
- むしろ電話より高い
- チャットはサービスレベル・コンタクト
- 単純二択のポスト・チャット・サーベイではわからない

##### チャットセンターのリソース・プランニング

- チャットのコンタクト・ボリュームを予測する
- 用語や単位を定義する
- サービスレベル・コンタクトを理解する
- エージェント数算出モデル

##### チャットセンターのパフォーマンス・マネジメント

- チャットセンターのパフォーマンス測定指標（メトリクス/KPI）
- チャットセンターのレポート

※上記内容は予告なく変更することがあります

#### 受講対象者

- センター長、マネージャー、スーパーバイザーなどチャットセンターのオペレーションの管理者
- ビジネス・コントローラーなど、チャットセンターの運営企画、人員計画、業績予測、業績管理などの担当者
- その他、チャットセンターの運営・管理を担うポジションの方



#### 熊澤 伸宏

コールセンターの教科書プロジェクト 主宰  
<https://cc-kyokasho.jp>

1988年ダイヤモンドクレジット(DCカード)に国内での先駆けとなるテレマーケティングセンターを設立。1989年よりアメリカン・エクスプレスのテレマーケティング・マネージャーとし世界中のコールセンターのベンチマークとして支持される先進のセンター運営を学ぶとともに、日本におけるテレマーケティング・ビジネスを構築。その後、通販、IT、通信、金融、製薬など計8社15センターの立ち上げ・再構築・運営に従事。2001年より勤務のグラクソ・スミスクラインでは国内有数の高品質なコールセンターとして高い評価を集め、経営貢献、品質管理、オフィス環境、応対品質など各分野のアワードやコンテストなどで多数受賞。センター運営に関する知識、経験、業績のいずれも他に抜かした業界の第一人者。現在はセンター管理者のコーチングやマネジメントの研修・コンサルティングをおこなう。専門誌紙の記事・連載や講演・セミナー講師など多数。コールセンターの構築から日々の運営管理までを網羅的かつ詳細に解説した『コールセンター・マネジメントの教科書』を2018年5月に発刊。