

## 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 ～リモートオペレーション構築編～

BCP(業務継続計画)を超えて、コールセンターのニューノーマルへ

### 講座の概要

新型コロナウイルスのパンデミックにより、コールセンターのリモート化が一気に拡がりました。他に選択肢がなく、急ごしらえのリモートワークでしたが、BCP(業務継続計画)の切り札として、コロナ対策だけでなく、あらゆる緊急事態に対処できることが認められました。

それだけでなく、リモート化することで人手不足などの諸問題を一扫し、コールセンターの進化やビジネス貢献、さらには社会貢献に至るまで、多くのメリットが得られることがわかってきたのです。

そのために世界中のコールセンターは、リモート化をコロナ対策のための一過性のイベントではなく、コールセンターの「ニューノーマル」として位置づけ、リモートワークを核とした新しいコールセンター作りに一斉に動き始めています。

この講座では、新型コロナをはじめとする今後の緊急事態への備えに万全を期すとともに、コールセンターのニューノーマルの主役となるリモートオペレーションの構築や運営に関する必須の知識や方法論を学びます。

また、ワークショップを通じて、受講者各人のセンターのBCPやリモート化の現状レベルを分析し、それに見合ったリモートオペレーション構築計画を策定します。

### 受講対象者

- センター長、マネージャー、スーパーバイザー、チームリーダーなどコールセンターのオペレーションの管理者
- コールセンターの運営企画、人員計画、業績予測、業績管理、リスクマネジメント、緊急時対策などの担当者
- 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

### 特典

- **リモートオペレーション/BCP策定チェックリスト**  
リモートオペレーションの構築やBCP策定のためのチェックリストです
- **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などが受けられます  
※上記内容は予告なく変更することがあります

### 次回開催

- 2021年も東京・大阪をはじめ各地で開催予定です。
- 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

#### 第1部：講義

- コロナ対策で一気に現実化したリモートワーク
- リモート化はBCPの切り札
- リモート化でコールセンターの懸案の課題を一掃
- コロナ対策からコールセンターのニューノーマルへ — リモート化がもたらすこれだけのメリット
- リモート化に乗り遅れたコールセンター、5つの課題
- リモートオペレーションの構築と実践

#### 第2部：ワークショップ

- 自社センターのリモートオペレーション構築計画を策定する
  - リモートオペレーション構築/BCP策定チェックリスト
  - 自社センターのリモート化とBCPの現状レベルを知る
  - 自社センターのリモートオペレーション構築計画を策定する

※プログラムの内容は予告なく変更することがあります

### 得られる効果

- リモートオペレーションの構築や運営に関する最新の知識や方法論を学ぶことができる
- 自社センターの現状のBCPの策定レベルやリモート化の進行状況を客観的に知ることができる
- 新型コロナウイルスをはじめ、今後発生する緊急事態に対する万全の備えを得られる
- 自社センターのリモートオペレーション構築のためのロードマップを得られる

### 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きん出た業界の第一人者。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。