

# 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 ～リソース・マネジメント編～

コールセンターの運営はすべてがここから始まる

### 講座の概要

コールセンターのすべての活動の起点となる業務量の予測と人員計画、つまりリソース・マネジメント(=ワークフォース・マネジメント)は、すべてのセンター運営管理者にとって最も優先すべき必須の課題です。その基礎知識から専門ノウハウに至るまでを、インバウンドを中心にアウトバウンドやメールなど電話以外のコンタクトも含めて詳細に解説します。業種や規模を問わず、すべてのセンターに必須の知識や方法論を、誰もが簡単に使える計算ツールなどを使いながらわかりやすく説明します。即使える具体的な方法論に徹底的にフォーカスした、まさに実践的な講座です。

### 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コール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、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、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

- 世界標準の科学的なセンター運営の知識や方法論を習得できる
- 正確な予測、適切な人員計画が可能となり、センター運営が格段に向上する
- リソース・マネジメント業務自体の効率化とレベルアップが図られ仕事が楽になる
- 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

- **ワークフォース・マネジメント・ワークシート** (20種類以上) コール数予測やエージェント数算出などのワークシートやテンプレートです
- **Excel用アーラン関数セット** (アドイン) オリジナルのワークシートが作成できる14種類のExcel用の関数です

※上記内容は予告なく変更することがあります

### 次回開催

- 日時: 【大阪】2018年5月31日(木) 10:00-17:00  
【東京】2018年7月13日(金) 10:00-17:00
- 会場: 【大阪】マイドームおおさか (大阪・中央区本町橋)  
【東京】全国家電会館 (東京・御茶ノ水)
- 定員: 各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

#### 業務量を予測する

- ヒストリカル・データとビジネス・ドライバー
- 業務量予測の3つの手法
- 時系列分析によるコール数と着信パターンの予測

#### サービスレベルや効率性の目標を設定する

- サービスレベルの定義と5つの計算式
- 効率性(平均処理時間)の目標を設定する

#### 必要なエージェント数を算出する

- ベース・エージェントとトータル・エージェント
- アーラン・モデルを駆使してエージェント数を算出する

#### 戦略的なスタッフィングを策定する

- シュリンケージを戦略的に設定する
- サービス、効率性、コストとのトレードオフの検討

#### スケジューリングに工夫を凝らす

- エージェントのシフト・スケジュール作成のポイント
- オプションを駆使してスケジューリングの効果を高める

#### パフォーマンスのモニタリングとコントロール

- リアルタイム・マネジメント
- 察知、報知、対処の3つのステップ

#### ノン・フォーン・コンタクトのエージェント数を算出する

- サービスレベル・コンタクトとレスポンスタイム・コンタクト
- 原単位アプローチによるエージェント数の算出

#### アウトバウンドのエージェント数を算出する

- アウトバウンドの処理時間とコンタクト・パターンを解剖する
- アウトバウンドのエージェント数を算出する

※上記内容は予告なく変更することがあります

### 熊澤 伸宏

コールセンターの教科書プロジェクト 主宰  
ひるぎワークス 代表



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、対応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。