

採用難、“カスハラ”の対策を求め 220名の受講生が16講座に参加

実践研修講座は、5月28日～30日の3日間で16講座を開催。のべ220名が受講した。

新講座は、「品質管理講座～メール／チャット編」「オペレータの早期離職を防ぐ！採用＆新人研修構築講座」。いずれも多く受講生が集まり、オムニチャネル化が進んでいること、慢性的な人手不足から採用・育成を図るセンターが多いことがうかがえた。

「品質管理講座～メール／チャット編」は、カスタマージャーニーマップをベースに顧客の期待値

を探り、それを満たすサービスをどう設計、評価するか根本的な品質管理のあり方を解説したうえ、オリジナルの品質管理フォーマットを使った評価方法を紹介した。

「オペレータの早期離職を防ぐ！採用＆新人研修構築講座」は、育てにくい人材の育成法、定着法を解説。実際に数社のコールセンターを運営し、人材定着のための取り組みを実践してきた講師が、採用面接で「ここで働きたい」と思わせるテクニックや、新人研修のトレーナーの立ち居振る舞いな

ど具体的なノウハウを提供した。アンケートには「できない人をできる人にすることが指導者の役割です、という言葉が印象的だった」という声もあった。

早期離職予防の一環で初期育成を見直すセンターは増えており、「オペレーターのための電話対応基本スキル研修」にも多くのSVやトレーナーが参加した。

センター長、SV、QA 役職ごとの講座に多数参加

マネジメント向けには、センタ

図 実践研修講座開催プログラム

5月28日(火)	5月29日(水)	5月30日(木)
戦略的コンタクトセンター経営塾 ～次世代マネジメント手法を学ぶ～ 講師：イー・パートナーズ 谷口 修氏 	経営貢献を可視化する！ 課題解決のためのKPIマネジメント 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 
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 	はじめてのセンター長 ～人／データ／リスクの管理 講師：カルディアクロス 和泉祐子氏 	SV育成講座・実践編 講師：ヤフー 寺下 薫氏 
オペレータの早期離職を防ぐ！ 採用＆新人研修構築講座 講師：カルディアクロス 和泉祐子氏 	SV育成講座・基礎編 講師：ラーニングイット 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 
品質担当育成講座 ～5年後に求められる電話対応～ 講師：ラーニングイット 河合晴代氏 	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 	オペレータのための電話対応 基本スキル研修 講師：クウォーターワン 窪田尚子氏 
実践！チャットボット導入設計講座 講師：プライズ 内田孝輔氏 	実践！使えるFAQ構築講座～設計編 講師：Me-Rise 東峰ゆか氏 	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 
	実践！使えるFAQ構築講座～作成編 講師：Y'sラーニング 浮島由美子氏 	

休憩時間も受講生からの質問に答える五月女講師



必要要員数の算出ロジックを解説する熊澤講師

一長の基本的な役割を明示したうえで、それを果たすために必要な考え方を解説する「はじめてのセンター長～人/データ/リスクの管理」、センター運営の全体概要を学べる「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」、人手不足や自動化といったコンタクトセンターを取り巻く環境変化に対応するための概念と手法を解説する「戦略的コンタクトセンター経営塾～次世代マネジメント手法を学ぶ～」を開催。さらに、KPIマネジメントに内容を絞った「経営貢献を可視化する！課題解決のためのKPIマネジメント」、リソースマネジメントに特化した「コールセンターの業務設計講座～リソースマネジメント



課題に取り組む受講生



ディスカッションで情報交換

受講生から挙げるキーワードを書き出す河合講師



受講生の発表に耳を傾ける藤木講師



デモ応対を聞いた感想を挙手で聞く寺下講師

編」にも多くのセンター長、マネジメントが参加した。

SV向けには、経験3年以内の「SV育成講座・基礎編」と経験1年以上の「SV育成講座・実践編」を開催。基礎編は主にオペレーターとのコミュニケーションのあり方を解説。実践編は、KPI管理やモニタリングなどSVの業務について幅広く学べるプログラムになっている。

QA向けには、「品質担当育成講座～5年後に求められる電話対応～」でCX向上のための品質管理のあり方を講義。「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」では、オペレータのスキルアップを促すモニタリングやフィードバックの

ポイントを解説していた。

チャット、クレーム対応 テーマ絞った講座も開催

チャット窓口の増加に伴い、チャット対応やFAQの構築への関心も高まるなか、「実践！チャットボット導入設計講座」「実践！使えるFAQ構築講座～設計編/作成編」にも多くの受講生が参加した。

また、昨今注目を集めるカスタマーハラスメントをはじめ、企業としてのクレーム対応のあり方を改めて模索するセンターマネジメントは多く、「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」では受講生同士が熱心な議論を交わしていた。