

## 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 ～ビジネスプロセス・マネジメント編～

### コールセンターのオペレーションを最適化する必須の方法論

#### 講座の概要

コールセンターの仕事を可視化・標準化・最適化するビジネスプロセス・マネジメントは、オペレーションの一貫性や顧客満足、競争上の優位性を確保するために絶対不可欠の方法論です。しかしながら、個人の暗黙知に頼った旧態依然の仕事のやり方により、顧客の苦情や低い満足度、オペレーションの現場の混乱などに悩むセンターが少なくありません。この講座は、そのような状態から1日も早く脱却し、合理的で洗練されたオペレーションを実現するために必要な知識と方法論を学ぶことができます。ビジネスプロセス・マネジメント自体はコールセンターに限ったものではありませんが、コールセンターのオペレーションの特性に適した実践的なノウハウを、豊富な事例やサンプルを利用しながら詳しく解説します。

#### 受講対象者

- センター長、マネージャー、スーパーバイザーなどコールセンターのオペレーションの管理者
- 運営企画、人員計画などの担当者
- 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

- コールセンターの特性に見合ったビジネスプロセス・マネジメントの知識や方法論を習得できる
- 自己流から脱し、洗練されたセンター運営による業績の向上が実現できる
- 業務の可視化、標準化、最適化が図られ洗練されたオペレーションが実現できる
- 豊富な事例やサンプルを入手できる

#### 特典

- 講座で使用／紹介したサンプル・フォームやツール一連のオペレーション・マニュアル類やガイドラインのサンプルなど
  - 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

- 日時: 2018年11月15日(木) 10:00-17:00
  - 会場: 池袋サンシャインシティ文化会館 (東京・池袋)
  - 定員: 各30名
  - 受講費: 35,000円 (税別・昼食付き)
  - 申し込み: <http://callcenter-japan.com/campus>
- ※ 2019年も東京・大阪をはじめ各地で開催予定です。上記URLまたは<https://cc-kyokasho.jp>でご確認ください。

#### プログラム

##### コールセンターのビジネスプロセス・マネジメント

- 「全体最適」をデザインする
- ビジネスプロセス・マネジメントの効能
- ビジネスプロセス・マネジメントの5つの取り組み

##### コールセンターのオペレーション・マニュアル作成のポイント

- オペレーション・マニュアル作成のコンセプト
- コールセンターのマニュアル・ライティング

##### プログラム・オペレーション・マニュアルを作成する

- プログラム・オペレーション・マニュアルに必要な9つのコンテンツ

##### ジェネリック・オペレーション・マニュアルを作成する

- 異なるプログラムに共通するオペレーション
- コールセンターの本来の目的外のオペレーション

##### 情報のアップデートを徹底管理する

- 情報のアップデート、4つのステップ

##### サービス・アグリーメントを締結する

- サービス・アグリーメントの必要性
- サービス・アグリーメントのコンテンツ

##### ビジネスプロセスの評価と改善

- 継続的なプロセス改善を図る

※この講座は『コールセンター・マネジメントの教科書』の第4章の内容に準じています  
※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  
<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。