

# 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

### ～組織設計編～

成功するコールセンターに最適な組織の作りかた

#### 講座の概要

労働集約性の高さ、予算の8割を占める人件費、企業経営の縮図のような多様な機能、さまざまな労働形態が混在……といったコールセンターの組織の特異性は、企業の中にあって群を抜いています。そのため、他の一般的な組織の運営の常識や手法がまったくといってよいほど通用しないことが、コールセンターの組織の設計や運用の難易度の高さを示しています。この講座では、上記のような特異性を踏まえて、コールセンターにとっての最適な組織のあり方を考え、その設計や運用のための知識や方法論、およびそれらをサポートするツールについて、講義と演習を通じて詳細に学びます。

#### 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組織設計や運営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
- スパン・オブ・コントロールなどの理論にもとづいた論理的で説得力のある人員編成ができる
- ジョブ・ディスクリプションなどの組織運営に必携のツールを作成できる
- 経営陣との具体的で論理的な交渉が可能となり増員や予算獲得に成功する

#### 特典

- 講座で使用／紹介したサンプル・フォームやツール  
ジョブ・ディスクリプションやジョブ・ラダーのサンプルや人件費算出テーブルなど
  - 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

- 2019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

##### コールセンターの組織の設計にあたって

- 「共通の理解」の必要性
- リスペクトされるコールセンター
- 「共通の理解」を補強するツール

##### コールセンターにおける組織の重要性とその特性

- 求められる広範な守備範囲と専門性
- コールセンター・マネジメントの両輪
- コールセンターの組織の5つの特性

##### コールセンターの仕事を定義する

- コールセンターの仕事——3つの領域
- コールセンターの仕事——機能と役割
- スーパーバイザーを定義する
- センターとポジションのネーミングを定める

##### コールセンターの組織を設計する

- コールセンターの組織の形態——9つのタイプ
- 規模（小・中・大）に合わせたポジションの組成と配置

##### チームの役割と責任を定義する

- ジョブ・ディスクリプションを作成する
- ジョブ・ラダーを作成する

※ この講座は『コールセンター・マネジメントの教科書』の序章から第2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、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。