

## 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

## ～アウトバウンド編～

エージェントのスキルに依存しない成功するオペレーションの作り方

### 講座の概要

アウトバウンドを実践するセンターに多く見られるのが、オペレーションのプロセスをエージェント任せにした管理者が、成果目標の結果にだけ一喜一憂している姿です。

アウトバウンドはエージェントのスキルに依存した営業手法ではなく、オペレーションのプロセスを科学的に検証しながら成功の確率を高めていくビジネスです。エージェントの魔法の営業トークの養成に腐心するのではなく、マネジメントの設計・運用力を高めて、「**エージェントが質の高い対応を無理なく確実に実行できるオペレーションの仕組み**」をしっかり作ることが重要です。

この講座では、「アウトバウンドのオペレーションの仕組み作り」のための基礎知識から専門ノウハウに至るまでを詳細に解説します。業種や規模を問わず、すべてのアウトバウンド・オペレーション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。

### プログラム

- アウトバウンドの「**キー・ドライバー**」（成功要因）
- 「**骨太の方針**」を策定する
- 成否を左右する「**リスト**」の選別
- オペレーションの基本「**コンタクト・ストラテジー**」を設計する
- 効果を高める「**リスト・コントロール**」のツールと運用
- リスト数の予測から人員数の算出まで  
- 「**リソース・マネジメント**」の要諦
- 確実に成果を挙げ再現性を高める  
「**パフォーマンス・マネジメント**」

※ この講座は、アウトバウンド・オペレーションのマネジメント、業務設計に絞った内容です。マーケティング戦略論およびエージェントのセリングスキル、テレフォンスキルなどのセールステクニックは含みません

※ 上記内容は予告なく変更することがあります

### 受講対象者

- アウトバウンドのオペレーションを担うセンター長、マネージャー、スーパーバイザーなどの管理者
- 運営企画、人員計画、業績予測、KPI管理などセンターの運営・管理を担うスタッフ
- アウトバウンド・プロジェクトをリードするマーケティングや企画部門のマネージャー

### 得られる効果

- エージェント個人のスキルに頼らない科学的な運営ノウハウや知識を習得できる
- 正確な業績予測、適切な人員計画が可能となり、確実な成果と安定したオペレーションが得られる
- 講座で使用したツールが提供されるので、学んだことを自社で即実践できる
- センターの経営貢献やプロフィットセンター化の実現が期待できる

### 特典

- **アウトバウンド・マネジメント・ワークシート**  
講座で使用する業績予測や人員数算出等のワークシートです  
講座で学んだことが自社で即実践できます
  - **オペレーション&レポートのサンプル・フォーマット**  
コーリング・シートやレポートのサンプル・フォーマットです。そのまま使うことも、自社用に加工して使うことも可能です
  - **「アウトバウンドの業務設計」eブック**  
コンピューターテレフォニー2015年3～7月号連載のPDF版です
- ※ 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  
<http://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kindでた業界の第一人者。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。

### 次回開催

- 2020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/>