

## 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

## ～ベンダー・マネジメント編～

成功するアウトソーシングの方法論がここにある

### 講座の概要

深刻な採用難にある今日、アウトソーシングに対するニーズやその重要性はますます高まっています。しかしながら、「コールセンターは重要な戦略拠点」、「顧客経験が重要課題」などと言いながら、多くの企業がコスト削減一辺倒で安易にベンダーを選定し、オペレーションを丸投げしているのがアウトソーシングの現実です。また、「専門のコールセンター・ベンダーに任せただけなのに顧客満足度は上がらず、フォローのためにかえって忙しくなった」などと悩むセンターも少なくありません。その原因の多くは、コールセンターのアウトソーシングに関する知識の不足や過剰な期待、また、ベンダーとの関係が良好でないことに起因しています。

この講座では、アウトソーシングに関する正しい理解のもと、質の高いベンダーの選定や、成功のカギを握るベンダーとのパートナーシップなど、上記の問題を解決するための詳細なノウハウを解説します。すでにアウトソーシングを運用している、あるいはこれからアウトソーシングの利用を検討している、どちらのコールセンターにも必須の知識や方法論を、現場で即使えるツールなどを使いながら、わかりやすく説明します。

### 得られる効果

- アウトソーシングに関する包括的な知識を学ぶことができる
- アウトソーシング・パートナーを効果的にマネジメントし成果を上げることができるようになる
- 丸投げ状態を脱し、なすべきコントロールを行えるようになる
- 発注者と業者という主従関係から、目的を共有するパートナーへと進化させることができる
- 講座で使用するツールが提供されるので、自社で即実践できる

### 特典

- **アウトソーシング実践ツール・セット**  
RFPやSLAのテンプレートを始めとして、アウトソーシングの計画策定やパートナー選定のためのワークシートやチェックリストなどのツール・セットです
- **アウトソーシング・コミッション・シミュレーター**  
アウトソーシングのコミッション(業務委託料)の計算&比較検討ツールです  
※上記内容は予告なく変更することがあります

### 次回開催

- 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

#### アウトソーシングを正しく知ろう

- アウトソーシングの定義とパターン
- アウトソーシングする理由
- アウトソーシングの期待と現実
- アウトソーシングのコスト
- アウトソーシングに関わる法規制

#### 成功するアウトソーシングを計画する

- アウトソーシングの適合性を判断する
- アウトソーシングのビジネス・モデルを設計する
- アウトソーシングの業務要件を作成する

#### 最適なアウトソーシング・パートナーを選定する

- アウトソーシング・パートナーの選定プロセス
- アウトソーシング・パートナーの要件
- リクエスト・フォー・プロポーザル(RFP)の作成
- コンペティションの実施とパートナーの決定

#### 実効ある契約を締結する

- 業務委託契約の作成と締結
- サービスレベル・アグリーメント(SLA)の作成と締結

#### 効果的なパートナーシップを構築し実践する

- アウトソーシング・パートナーとのリレーションシップ
- クライアントのDo's & Don'ts

※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

- センター長などコールセンターの運営責任者
- ベンダー・マネジメント担当者
- 運営企画、人員計画、業績予測など運営・管理を担うスタッフ
- アウトソーシングを利用するセンターのオペレーション・マネージャー

### 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、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。