

コールセンター／コンタクトセンタースタッフのための研修

CCAJスクール

2014年度保存版

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

Call Center Association of Japan

東京都千代田区神田東松下町35 アキヤマビルディング2(4F)

電話:03-5289-8891 FAX:03-5289-8892

CCAJスクール専用サイト http://ccaj.or.jp/ccaj_school/

2014年3月10日現在

■目次

1. CCAJスクールとは.....	1
「CCAJスクール」の方針・特徴・講座体系	
2. CCAJスクール 職務定義.....	2
センターマネージャー、スーパーバイザー、テレコミュニケーター トレーナー	
3. CCAJスクール 講座ラインアップ.....	4
4. CCAJスクール 2014年度スケジュール.....	5
5. 各講座の詳細.....	6
<<ベーシックコース>>	
センターマネージャー講座.....	6
スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～.....	7
スーパーバイザー養成講座～人材育成編～.....	8
テレコミュニケーター養成講座.....	9
トレーナー養成講座.....	10
<<専門コース>>	
スクリプト作成講座.....	11
クレーム対応講座.....	12
コンタクトセンターKPI基礎講座.....	13
コールセンター ストレスマネジメント基礎講座.....	14
顧客経験価値を高める お客様志向のテレコミュニケーション.....	15
電話対応品質マネジメント.....	16
モニタリング実施手法セミナー.....	17
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング.....	18
6. CCAJスクール 受講申込用紙.....	19

CCAJ スクールとは

■『CCAJ スクール』の方針

CCA Jは研修を通して

「受講者がコールセンターで“自信”を持って働き、ステップアップしていくこと。」

そして、

「その人材が核となり、コールセンター全体が高品質で効率的に運営され、企業価値の創出・維持に貢献し続けること。」

を目指しています。

■『CCAJ スクール』の特徴

■コールセンターに求められるスキル・知識の習得

「ベーシックコース」では、コールセンターの職位毎に役割を明確にし、業務遂行に必要なスキル・知識を網羅的に学んでいただきます。「専門コース」では、テーマ・課題にフォーカスした専門・高度なスキル・知識を習得し、自社センターの改善にお役立ていただけます。

■実習を取り入れ、スキル習得に繋がる“実践的内容”

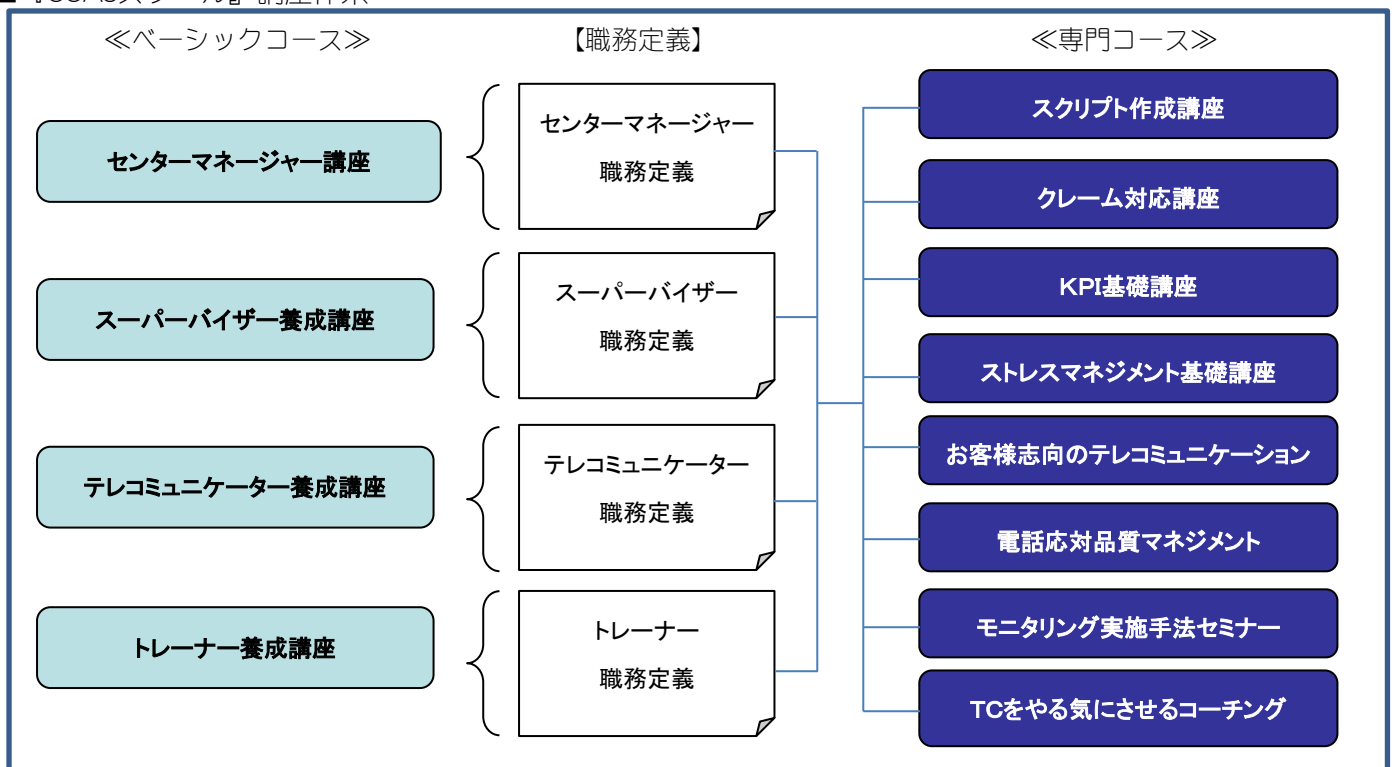
講義だけでなく、センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した講座です。学び、体験することで、分かりやすく、早期にスキルを身につけていただけます。

■他社との交流で視野が広がり、モチベーションアップに直結

実習を通じた他業種・他社との交流が、新たな発見を得て、視野を広げるチャンスです。さらに、その交流で、自身のレベルを把握し、同じ課題や悩みを共有することで、モチベーションアップに繋がっていただけます。

社内研修にはない、公開講座ならではのメリットです。

■『CCAJスクール』講座体系



■CCAJスクール 職務・スキル定義

センターマネージャー

大項目	中項目
経営戦略	センターミッション・ビジョンの策定
経営戦略	センター運営方針(体制・職務等)の策定
経営戦略	センターの目標設定と実行
経営戦略	センター運営の現状分析
経営戦略	収支管理(売上増、運営費の適正化、コスト削減等)
経営戦略	CS向上活動(調査・分析・改善等)
経営戦略	VOC活用(収集・分析・改善等)
ヒューマンリソースマネジメント	職務定義と業務範囲の策定
ヒューマンリソースマネジメント	人材の採用計画の策定
ヒューマンリソースマネジメント	人材の採用
ヒューマンリソースマネジメント	評価・給与・キャリアパス制度の整備
ヒューマンリソースマネジメント	リーダーシップ
ヒューマンリソースマネジメント	SVの指揮・管理・育成
ヒューマンリソースマネジメント	面談(雇用・査定等)
ヒューマンリソースマネジメント	適正な人材の登用・選任
ヒューマンリソースマネジメント	モチベーション向上の取り組み
ヒューマンリソースマネジメント	ES向上活動(調査・改善等)
ヒューマンリソースマネジメント	離職低下、定着率向上施策の策定・実施
ヒューマンリソースマネジメント	ストレスマネジメント
ヒューマンリソースマネジメント	セクシャルハラスメント・パワーハラスメント
品質管理	品質のポリシー・ルール策定
品質管理	品質基準の設定・管理
品質管理	品質基準の達成・改善策の実施
育成・トレーニング	育成体制の策定
育成・トレーニング	育成計画の策定
オペレーション管理	業務フロー設計
オペレーション管理	コールフロー設計
オペレーション管理	KPI管理(選定、目標値設定、改善等)
オペレーション管理	オペレーション監視
オペレーション管理	リアルタイム監視、稼働状況把握
オペレーション管理	データ分析・活用
オペレーション管理	レポートニング
オペレーション管理	コール予測
オペレーション管理	適正人員の配置
オペレーション管理	チームビルディング・コミュニケーション
オペレーション管理	エスカレーションルール・エスカレーション対応
オペレーション管理	スクリプト・FAQの作成・改善
リスク管理	危機対応マニュアル・BCP策定
リスク管理	セキュリティ管理
リスク管理	クレーム対応体制の構築
リスク管理	個人情報保護
リスク管理	不正競争防止法
システム・インフラ	センターシステムの基本(インフラ&機器)
システム・インフラ	オペレーションとシステムの役割分担の最適化
システム・インフラ	センターに必要なシステムの導入と効果
システム・インフラ	パフォーマンス管理
システム・インフラ	IVRフローの最適化
システム・インフラ	ナレッジ(FAQ等)の構築・メンテナンス

スーパーバイザー

大項目	中項目
ヒューマンリソースマネジメント	リーダーシップ
ヒューマンリソースマネジメント	テレコミュニケーターの勤怠管理
ヒューマンリソースマネジメント	面談(雇用・査定等)
ヒューマンリソースマネジメント	適正な人材の登用・選任
ヒューマンリソースマネジメント	モチベーション向上の取り組み
ヒューマンリソースマネジメント	ストレスマネジメント
ヒューマンリソースマネジメント	セクシャルハラスメント・パワーハラスメント
オペレーション管理	KPI管理(選定、目標値設定、改善等)
オペレーション管理	リアルタイム監視、稼働状況把握
オペレーション管理	データ分析・活用
オペレーション管理	レポートニング
オペレーション管理	シフト管理
オペレーション管理	チームビルディング・コミュニケーション
オペレーション管理	テレコミュニケーターのスキル設定
オペレーション管理	テレコミュニケーターの評価・フォロー
オペレーション管理	エスカレーションルール・エスカレーション対応
オペレーション管理	スクリプト・FAQの作成・改善
品質管理	品質基準の達成・改善策の実施
品質管理	モニタリング
品質管理	評価・カリブレーション
品質管理	フィードバック
育成・トレーニング	トレーニングの役割・資質
育成・トレーニング	ティーチングスキル
育成・トレーニング	マニュアル・テキスト作成
育成・トレーニング	導入研修
育成・トレーニング	フォロー研修
育成・トレーニング	OJT

テレコミュニケーター

大項目	中項目
コールセンター基礎	センターの機能・役割
コールセンター基礎	顧客満足・サービスマインド
コールセンター基礎	企業理念の理解
コールセンター基礎	センターミッション・ビジョンの理解
顧客対応(電話対応)	テレコミュニケーターの役割・心構え
顧客対応(電話対応)	コミュニケーションスキル
顧客対応(電話対応)	テレフォンスキル
顧客対応(電話対応)	セールスマインド
顧客対応(電話対応)	正しい言葉遣い・敬語
顧客対応(電話対応)	聴くスキル・聴き出すスキル(あいづち、質問手法等)
顧客対応(電話対応)	話すスキル(会話の構築・話の組み立て方等)
顧客対応(電話対応)	クレーム対応
顧客対応(電話対応)	対応記録の蓄積

トレーナー

大項目	中項目
顧客対応(電話対応)	コミュニケーションスキル
顧客対応(電話対応)	テレフォンスキル
顧客対応(電話対応)	正しい言葉遣い・敬語
顧客対応(電話対応)	聴くスキル・聴き出すスキル(あいづち、質問手法等)
顧客対応(電話対応)	話すスキル(会話の構築・話の組み立て方等)
ヒューマンリソースマネジメント	評価・給与・キャリアパス制度の整備
ヒューマンリソースマネジメント	ストレスマネジメント
オペレーション管理	スクリプト・FAQの作成・改善
品質管理	品質基準の達成・改善策の実施
品質管理	品質基準評価の策定
品質管理	モニタリング
品質管理	評価・カリブレーション
品質管理	フィードバック
育成・トレーニング	育成体制の策定
育成・トレーニング	育成計画の策定
育成・トレーニング	トレーニングの役割・資質
育成・トレーニング	ティーチングスキル
育成・トレーニング	マニュアル・テキスト作成
育成・トレーニング	導入研修
育成・トレーニング	フォロー研修
育成・トレーニング	OJT

ベーシックコース

- **センターマネージャー講座～コンタクトセンターの健全かつ効果的な運営手法～**（講師：鈴木誠氏）
センターマネジメント全般について、人の管理、時間の管理、数値の管理、コスト管理、環境の管理という5つの局面に整理し、健全かつ効果的なセンター運営のあり方や課題解決のためのヒントについて他社事例などを通して学ぶ。
- **スーパーバイザー養成講座 ～チームマネジメント編～**（講師：角脇さつき氏）
“センターの状況を把握し、成果向上のためにどのような方策をとるか”、そして、“TCが生き生きと活動していくためにどう働きかけるか”、「現場のマネジメント」の基本を討議や演習を取り入れながら実践的に学ぶ。
- **スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～**（講師：黒田真紀子氏）
人材育成に必要な力（マネジメント力・指導力・影響力・意思決定力・リーダーシップ）を支える「EQの発揮」、最善の結果が出来るテレコミュニケーターの育成に欠かせない「SVとして知っておきたいゴール水準や基準」について明確にします。
- **テレコミュニケーター養成講座**（講師：角脇さつき氏）
お客さまに感じ良くサービスを提供するための対応方法と業務成果を向上させるためのコミュニケーションのポイントを理解し、演習やロールプレイングを通じて実践的に修得する。
- **トレーナー養成講座**（講師：後藤啓子氏）
テレコミュニケーターのレベル向上に必要なトレーニングノウハウに関する情報を提供。「人材の育成」「人材の評価」「研修手法」「OJT手法(モニタリングフィードバック)」「電話対応品質の向上」を中心に学ぶ。

専門コース

- **スクリプト作成講座**（講師：鈴木誠氏）
スクリプト作成に関するノウハウやテクニックを、最新事例を基に解説。作成実習を通じて身体で覚える実践的講座。「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットの作成・修正・検証・活用方法について徹底指導する。
- **クレーム対応講座**（講師：玉本美砂子氏）
処理方法を現場に落とし込んで教育することの困難なクレームの原因と対策を検証・策定し、顧客の物理的ニーズのみならず、心理的ニーズを満たす対応方法を指導する。
- **コンタクトセンターKPI基礎講座**
～報告・管理だけに留まらず、判断・改善アクションのためのKPI活用へ～（講師：有山裕孝氏）
KPIの基本、関連用語の理解に加え、企業視点だけでなくお客様視点から、KPIを活用していく方法を、講義やグループディスカッションを通じて、身に付けることを目標とする。
- **コールセンター ストレスマネジメント基礎講座**
コールセンター特有のストレスを考える～組織の健康測定とストレス低減策～（講師：柴山順子氏）
ストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げ、すぐできるトレーニングの実践やグループワークを通じて、自社に合ったワークケアを考えるための基本知識を学ぶ。
- **顧客経験価値を高める お客様志向のテレコミュニケーション**（講師：瀬崎節子氏）
「お客様に支持される電話対応」について考え、アプローチ方法を体系的に学ぶ。情緒的な関係構築をする上で重要な音声表現力や真のニーズの把握。そして、ベネフィット(利益)を伝えるまでの「会話のプロセス」を実践的に学ぶ。
- **電話対応品質マネジメント**（講師：窪田尚子氏）
センター全体を俯瞰したマネジメント視点で、電話対応品質向上に必要な取り組みの考え方や実践ポイントをグループディスカッションやワークなどの実践を通して学ぶ。
- **モニタリング実施手法セミナー**（講師：後藤啓子氏）
モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、各企業コールセンターで独自に実施されているモニタリングやフィードバックを見直すことを目的とする。
- **テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング**（講師：瀬崎節子氏）
一人ひとりのお客様に向き合った顧客対応実現に必要な「自立型テレコミュニケーター」の育成について学ぶ。自らの可能性を最大限に発揮する「やる気」を育てるコーチングについて、体験学習を通して実践的なスキルが身につける。

2014年度 CCAJスクール スケジュール

■2014年

2014年3月10日現在

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
5/15(木)～5/16(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠	東京
5/22(木)～5/23(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
5/27(火)～5/28(水)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京
6/5(木)～6/6(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	東京
6/11(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	東京
6/12(木)～6/13(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	大阪
6/18(水)	KPI基礎講座	有山 裕孝	東京
6/26(木)～6/27(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	東京
7/2(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子	東京
7/3(木)～7/4(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
7/8(火)～7/9(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
7/11(金)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
7/17(木)～7/18(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	沖縄
7/23(水)	お客様志向のテレコミュニケーション	瀬崎 節子	東京
7/24(木)～7/25(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	大阪
7/29(火)～7/30(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠	東京
8/7(木)～8/8(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京
8/21(木)～8/22(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	大阪
8/28(木)～8/29(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	福岡
9/4(木)～9/5(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
9/11(木)～9/12(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	大阪
9/18(木)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子	東京
10/2(木)～10/3(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	東京
10/9(木)～10/10(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
10/16(木)～10/17(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京
10/23(木)～10/24(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	東京
10/30(木)～10/31(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠	大阪
11/5(水)	KPI基礎講座	有山 裕孝	東京
11/6(木)～11/7(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
11/18(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	東京
11/20(木)～11/21(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	札幌
12/3(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
12/4(木)～12/5(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
12/10(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子	東京
12/11(木)～12/12(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	大阪
12/16(火)～12/17(水)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京

■2015年

開催日	講座名	講師名(敬称略)	会場
1/15(木)～1/16(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠	東京
1/22(木)～1/23(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	東京
1/28(水)	お客様志向のテレコミュニケーション	瀬崎 節子	東京
1/29(木)～1/30(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠	東京
2/3(火)～2/4(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
2/5(木)～2/6(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	大阪
2/24(火)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子	東京
2/26(木)～2/27(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
3/4(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	東京
3/5(木)～3/6(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	東京
3/19(木)～3/20(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京

■ 講義時間は原則10:00～17:00です。

■ スケジュールは事前の予告なく追加・変更する場合がございますので、ご了承ください。

■ 上記に記載のない講座は日程が決まり次第、CCAJスクール専用サイトで公開します。

CCAJスクール専用サイト (http://ccaj.or.jp/ccaj_school/)

『センターマネージャー講座

～コンタクトセンターの健全かつ効果的な運営手法～』

センターマネージャーはコンタクトセンター運営の責任者としてさまざまな問題・課題に日々直面します。経営陣から常に求められるのは品質の向上と生産性アップの二つの課題ですが、マネージャーはこの二つの課題に取り組みながら SV や TC に「ムリ・ムダ・ムラ」なく働ける環境を整える使命があります。この講座では、センターマネジメント全般について、人の管理、時間の管理、数値の管理、コスト管理、環境の管理という 5 つの局面に整理し、健全かつ効果的なセンター運営のあり方、課題解決のためのヒントを他社事例などを通して学びます。また、WFM のワークショップの中では適正人員配置の考え方を学びます。

講師

鈴木誠氏 コンタクトセンター専門アドバイザー

定員

20名(最少催行人員 10 名)

受講対象者

- ・ 現在、幅広くセンターマネジメント全般に関わっている方
- ・ コンタクトセンターの新任マネージャー
- ・ センター運営上の問題点や課題解決にお悩みの方 など

受講料

CCA J 会員 : 37,800円/1名(税込)
 一般 : 54,000円/1名(税込)

この講座を受講すると…

- ① センター運営全般についてポイントとなる項目について整理、理解できます。
- ② 人、時間、数値、コスト、環境という局面での正しいセンターマネジメントのあり方が理解できます。
- ③ 品質向上と生産性アップを実現し、成果に結びつけるセンターマネジメント手法が理解できます。
- ④ WFM のワークショップの中でコール予測に基づく適正人員配置の考え方が身につきます。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	◆ オリエンテーション ・講座説明・自己紹介 1-1) 人の管理(教育育成系) ・採用と初期教育のポイント ・離職防止とモチベーション管理 ・TC 教育育成プログラム ・SV 育成のための重要ポイント	3) 数値の管理 ・KPI とは ~その種類と考え方~ ・品質向上に影響する KPI ・生産性アップに影響する KPI ・KPI 分析による課題発見手法 ・WFM(ワークフォースマネジメント)とは
12:00	昼食	昼食
13:00	1-2) 人の管理(品質管理系) ・センター組織体制のあり方 ・QA 実施体制構築のポイント (モニタリング・フィードバック) ・評価制度の考え方と構築手法 ・インセンティブプログラム 2) 時間の管理 ・目標設定と業務設計 ・シフト管理の考え方 ・スケジュール管理(イン・アウト) ◆ まとめおよび質疑応答	(ワークショップ)(グループ作業) ・WFM/コール予測による適正人員配置 ・グループ別発表と検証 4) コスト管理 ・センターコスト管理の考え方 ・コストの適正管理に影響する KPI 5) 環境の管理 ・センターレイアウト ・オフィス環境の改善課題と解決法 ◆ まとめおよび質疑応答
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

- ① 2014 年 5 月 15 日(木)～16 日(金) 10:00～17:00(東京)
- ② 2014 年 10 月 30 日(木)～31 日(金) 10:00～17:00(大阪)
- ③ 2015 年 1 月 15 日(木)～16 日(金) 10:00～17:00(東京)

『スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～』

仕事の成果を向上させるポイントは、「日常のオペレーションをどううまく回すか」です。テレコミュニケーターが良い応対品質で一人ひとりのお客さまの満足度を高める環境を整えることはもちろん、組織として活動していくことができるように、全てのテレコミュニケーターがコールセンターのルール・目標などを理解する働きかけがあってこそ、安定して質の高い業務を日々作り出すことができます。業務成果はもちろん、業務と人間関係指向のバランスがとれたコールセンターの維持・向上は、スーパーバイザーがいかに現場状況に合わせたマネジメントを行っているかにかかっているとと言っても過言ではありません。

この講座では、スーパーバイザーが“コールセンターの状況を把握し、あるべき姿を追求しながら、成果をあげるためにどのような方策をとるか”、そして“テレコミュニケーターが生き生きと活動していくためにどう働きかけるか”、「現場のマネジメント」の基本を、討議や演習を取り入れながら実践的に学んでいただきます。

講師

角脇さつき氏 (株)フロンティアアカデミー 代表取締役

受講対象者

スーパーバイザー、スーパーバイザーに準ずる仕事をしている人、次期スーパーバイザー など

受講料

CCA J 会員 : 27,000円/1名(税込)

一般 : 43,200円/1名(税込)

定員

25名(最少催行人員 12名)

この講座を受講すると…

- ① 受講者同志の情報交換によって、相互啓発が図れます。
- ② 演習やVTR機材等を活用してのロールプレイングを取り入れた参画型研修を通じて、理解だけではなくどう行動すれば良いかを実感しながら学ぶことができます。
- ③ 自己の課題と対策を明確にする機会を提供し、これからの自己の行動目標を作ることができます。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	<p>(1) オリエンテーション</p> <p>(2) スーパーバイザーの仕事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場をリーダーとしての役割 ・スーパーバイザーに求められる心構えと能力 権限と人間力の関係 管理能力と改善力 <p>(3) チームとしての目標形成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・求められている業務成果と KPI の関係 	<p>(6) 人材マネジメントの手法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者に合わせた指導方法の選択 基本を教え込む/応用力をつけさせる モチベーションを管理する/まかせることで活用する ・面談のポイント <p>(7) 人材マネジメントの実践.1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例研究に基づく評価と面談(ロールプレイング) ・全体共有と講師フィードバック
12:00	昼食	昼食
13:00	<p>(午前中の続き)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状の正確な把握と共有化(グループ討議) ・業務成果を出すために求められる能力の見える化 <p>(4) 成果を挙げるための業務環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な業務量と人材配置 ・業務品質を支えるツール ・テレコミュニケーターを支える業務ルールとエスカレーション <p>(5) 個を活かし、成長を促す人材マネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な人材を採用・登録するポイント ・正確にテレコミュニケーターを評価する ・働きたい職場にするためのサポート体制をつくる ・適切なフォロー方法を選択する 	<p>(8) 人材マネジメントの実践.2</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報シートに基づくロールプレイング ・全体共有と講師フィードバック <p>(9) 権限外の問題を解決する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上司との協力体制と折衝
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

- ① 2014年6月12日(木)～13日(金) 10:00～17:00(大阪)
- ② 2014年7月3日(木)～4日(金) 10:00～17:00(東京)
- ③ 2014年7月17日(木)～18日(金) 10:00～17:00(沖縄)
- ④ 2014年9月4日(木)～5日(金) 10:00～17:00(東京)
- ⑤ 2014年11月6日(木)～7日(金) 10:00～17:00(東京)
- ⑥ 2014年12月11日(木)～12日(金) 10:00～17:00(大阪)
- ⑦ 2015年2月26日(木)～27日(金) 10:00～17:00(東京)

『スーパーバイザー養成講座 ～ 人材育成編 ～』

コールセンターが抱えるスーパーバイザー(SV)の問題点として「指導力の低下」「テレコミュニケーターの実験を活かせない」「良い人材を定着させられない」等、よく耳にします。

指導する側の問題としては、「EQ(最善の結果に結び付けるように思考と感情を調和させる能力)の発揮」が十分でないケースが多く、育成される側の問題として、「習熟度・理解度の見極め」、「目指すゴール」がはっきりしていないことが挙げられます。

そうした状況を解消するために、この講座では、人材育成に必要な力(マネジメント力・指導力・影響力・意思決定力・リーダーシップ)を支える「EQの発揮」、最善の結果が出せるテレコミュニケーターの育成に欠かせない「SVとして知っておきたいゴール水準や基準」について、明確にします。

講師

黒田真紀子氏 (株)コミュニケーション・アカデミー 代表取締役

定員

25名(最少催行人員 12名)

受講対象者

- ・ スーパーバイザーとして現在、業務についている方、またはそれに準じる方
- ・ これからスーパーバイザーになる方
- ・ テレコミュニケーターの育成やコミュニケーションを改善したい方 など

この講座を受講すると…

- ① 基準(採用基準、評価基準、デビュー基準、ゴール設定、知識の習熟度等々)についての考え方や作り方を習得できるとともに、基準に基づく評価、トレーニングの仕方について、ロールプレイングを通して実践的に学べます。
- ② 「自身の行動特性(EQ の発揮)」をワークやディスカッションをとおして確認し、現状でのコミュニケーションのくせやモチベーションの状態を把握できます。
- ③ ティーチング、コーチング、モチベーション管理、ストレス管理など「育成のポイント」を習得できます。

受講料

CCA J 会員 : 27,000円/1名(税込)
 一般 : 43,200円/1名(税込)

タイムテーブル ◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	1) オリエンテーション <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修の目的 ・ スーパーバイザーとしての役割確認 2) スーパーバイザーとEQ(演習) <ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な意思決定や行動になるための自己チェック ・ 自身の行動特性の確認 	5) スーパーバイザーのコミュニケーション <ul style="list-style-type: none"> ・ スーパーバイザーにとってのコミュニケーションとは? ・ アサーティブな意思伝達 6) 上質な品質維持のための4つのポイント <ul style="list-style-type: none"> ・ リアルタイムモニタリング ・ ログ(録音)チェック ・ カリブレーション(基準あわせ) ・ 状況モニタリング
12:00	昼食	昼食
13:00	3) ゴールの考え方 I (グループワーク) <ul style="list-style-type: none"> ・ テレコミュニケーターの水準、基準 ・ テレコミュニケーターに必要な資質 ・ テレコミュニケーターに必要な技能 ・ テレコミュニケーターに必要な知識 4) ゴールの考え方 II <ul style="list-style-type: none"> ・ 採用 ・ デビュー ・ 評価 ・ キャリアアップ 	7) 育成・トレーニングのポイント(演習・ロールプレイング) <ol style="list-style-type: none"> ① スーパーバイザーが持ちたい育成マインド ② スーパーバイザーが持つべき育成スキル <ul style="list-style-type: none"> ・ 目標設定スキル ・ OFF-JT スkill ・ トレーニングプログラムデザインスキル ・ トレーニングスキル ・ OJT スkill ・ フィードバックスキル / ティーチングスキル ・ コーチングスキル
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

- | | |
|---|---|
| ① 2014年5月27日(火)～28日(水) 10:00～17:00(東京) | ⑤ 2014年11月20日(木)～21日(金) 10:00～17:00(札幌) |
| ② 2014年8月7日(木)～8日(金) 10:00～17:00(東京) | ⑥ 2014年12月16日(火)～17日(水) 10:00～17:00(東京) |
| ③ 2014年9月11日(木)～12日(金) 10:00～17:00(大阪) | ⑦ 2015年2月5日(木)～6日(金) 10:00～17:00(大阪) |
| ④ 2014年10月16日(木)～17日(金) 10:00～17:00(東京) | ⑧ 2015年3月19日(木)～20日(金) 10:00～17:00(東京) |

『テレコミュニケーター養成講座』

お客様と直接対応する「テレコミュニケーター」は、テレマーケティングの成功の鍵を握るだけではなく、企業のイメージを左右する要因ともなります。どのようなプロジェクトにおいても業務の成果とCS(顧客満足度)を向上させるために、電話をツールとした対人関係スキルを徹底して身につけることがテレコミュニケーターには不可欠です。

この講座では、お客様に感じ良くサービスを提供するための対応方法を知り、演習やロールプレイングを通じて実践的に修得していただきます。これからテレコミュニケーターとして活躍したい方はもちろん、さらなるスキルアップを目指される方、指導のためにスキルを点検したい方など、奮ってのご参加をお待ちしております。

講師
角脇さつき氏 (株)P.O.インフォアカデミー 代表取締役

受講対象者
 テレコミュニケーター、これからコールセンターで業務にあたる方、
 テレフォンスキルの指導する人 など

受講料
CCAJ 会員 : 27,000円/1名(税込)
一 般 : 43,200円/1名(税込)

定員
 25名(最少催行人員 12名)

この講座を受講すると…

- ① 講義だけでなく、演習やゲームを通じて学んでいただきます。体感しながら、自分の強みと改善点を正確に把握することができ、これからの課題が明確になります。
- ② 何が必要であるかにとどまらず、その理由を理解し、スキルの意味を知ることによって納得して仕事で活用することができます。また、できるようになるための方法論を学ぶことで、今後の自己啓発の計画を具体的に立てることができます。
- ③ 自己ができるだけでなく、同僚や後輩と啓発しあったり、指導したりする方法を学ぶことができます。

タイムテーブル ◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	1) オリエンテーション 2) コールセンター概論 ・コールセンターの機能と役割 ・テレコミュニケーターに求められる役割と心構え センターミッション・ビジョンの理解 顧客満足とサービスマインド 組織への貢献 ・テレコミュニケーターに求められるスキル	6) 電話の基本的な流れ ・インバウンドコールの基本 ・アウトバウンドコールの基本 セールスマインド 7) 電話応対実習1 ・基本応対のロールプレイング
12:00	昼食	昼食
13:00	3) テレフォンスキルの理解と演習1 ・コミュニケーションスキルとは ・聞き取りやすい話し方 コミュニケーションツールとしての声 発音のコントロール 音声による表現方法 4) テレフォンスキルの理解と演習2 ・正しい言葉づかい 敬語の基本 接遇用語とビジネス用語 ・言葉の選択のポイント 5) テレフォンスキルの理解と演習3 ・聴くスキルと聴き出すスキル あいづちの基本、情報収集の仕方 ・話すスキル 会話構築のポイント 話の組み立て方	8) 電話応対実習2 ・自己のテレフォンスキルの確認 ・改善ポイントと方法の理解 9) 電話応対実習3 ・状況に合わせたスクリプト作成 ご要望通りにできない応対 クレームを起こさない・お怒りを軽減する応対 10) 電話応対実習4 ・スクリプトによるロールプレイング ・他者コメント ・講師総評
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

- ①2014年6月26日(木)～27日(金) 10:00～17:00(東京)
- ②2014年10月23日(木)～24日(金) 10:00～17:00(東京)
- ③2015年3月5日(木)～6日(金) 10:00～17:00(東京)

『 ト レ ー ナ ー 養 成 講 座 』

テレマーケティングの対応品質を考える上で、テレコミュニケーターレベルの向上を図ることは必要不可欠なことです。新人研修から始まり、モニタリングなどのOJTやレベルアップ研修を実施し、ベテランの対応者へと育成していかなくてはなりません。人材育成に携わるトレーナーやスーパーバイザーにとって人材育成の体系作りと、トレーニングノウハウの構築が課題となります。このセミナーでは、「人材の育成」「人材の評価」「研修手法」「OJT 手法(モニタリングフィードバック)」「電話対応品質の向上」を中心に学んでいただきます。

講 師

後藤啓子氏
キャリアネットワーク 代表

定 員

20名(最少催行人員 10 名)

受講対象者

コールセンターでテレコミュニケーター(対応者)の人材育成に携わる方(トレーナー、人材育成担当者、スーパーバイザーなど)

この講座を受講すると…

- ① 人材育成の理念と戦略、研修の体制・計画・環境、トレーナーに求められる能力・役割など、コールセンターの核である人材育成の構築について、体系的に学んでいただきます。
- ② スタッフへの指導手順や方法などを講義と実践で学んでいただきます。ロールプレイングでは、講師からの直接フィードバックを受けることで、具体的なノウハウを習得できます。
- ③ 他社の人材育成担当者とのグループワーク(討議)の中で、他社の取り組みから学べ、自社の人材育成プログラムの見直しに役立てることが出来ます。

受講料

CCA J 会員 : 37,800円/1名(税込)

一 般 : 54,000円/1名(税込)

タイムテーブル ◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	(1) オリエンテーション ・テレフォンスキルとは何か (2) 人材育成の概要 ・コールセンターにおける人材とは何か ・人材育成の必要性と可能性 ・人材育成(研修、トレーニング)の現状 ・人材育成担当者の基本的条件と能力	(6)電話対応の品質とは何か② ・コールマネジメントと生産性 ・インバウンドコールの品質 ・アウトバウンドコールの品質 (7)人材育成②(集合研修) ・人材育成の基本方針(カリキュラム)の組み立て ・研修の基本(規模、環境、ツール、テキストなど)
12:00	昼食	昼食
13:00	(3)電話対応の品質とは何か① 〈グループ討議〉-「求める対応レベルとは何か」- ・「より速く」「より正確に」「より丁寧に」 ・「お客様の立場に立った対応とは」 「顧客満足度の高い対応とは」 (4)テレフォンスキルの評価方法 ・評価項目を作成する ・評価基準を作成する ・評価ランク作成手法 (5)人材育成①(OJT) 〈グループ討議〉-「テレフォンスキルの指導」- ・テレフォンスキルの基本と応用 ・テレフォンスキルの開発と向上 ・モニタリングフィードバックのポイント	(8)人材育成③(OJT) 〈グループ討議〉-「苦情にってしまう対応を改善する」- ☆研修用トークシートを使った指導のための「ロールプレイ」 ☆指導項目および評価項目のフィードバックの実践 (9)人材育成④(指導手法) ・トレーニングと動機付け ・指導と注意の違い ・OJT の課題とアドバイス (10)人材育成⑥(指導実践) 〈グループ討議〉-「改善点を伝える」- ・OJT における品質チェックの実践 ・改善テーマの指導実践 (11)まとめと質疑応答
17:00	終了	終了

日 程 / 開催地

- | | | |
|--|--|--|
| ① 2014 年 5 月 22 日(木)～23 日(金) 10:00～17:00(東京) | ④ 2014 年 10 月 9 日(木)～10 日(金) 10:00～17:00(東京) | ⑦ 2015 年 1 月 22 日(木)～23 日(金) 10:00～17:00(東京) |
| ② 2014 年 7 月 8 日(火)～9 日(水) 10:00～17:00(東京) | ⑤ 2014 年 12 月 4 日(木)～5 日(金) 10:00～17:00(東京) | ⑧ 2015 年 2 月 2 日(水)～3 日(木) 10:00～17:00(東京) |
| ③ 2014 年 8 月 21 日(木)～22 日(金) 10:00～17:00(大阪) | ⑥ 2015 年 2 月 3 日(火)～4 日(水) 10:00～17:00(東京) | |

『 スクリプト作成講座 』

コールセンターにおいて顧客との対話台本となるスクリプトは非常に重要なツールです。スクリプトのでき次第で成果や実績を左右し、テレコミュニケーターのモチベーション維持向上にも大きく影響します。決してあなどれないスクリプトの世界を、成功事例・失敗事例を交えながら解説します。

そして、確実な成果に結びつけるためのアウトバウンドスクリプト、CS を実現するためのインバウンドスクリプトや FAQ の正しいあり方を理解するとともに、グループ別作成実習を通して、異業種同士の意見交流と、スクリプト作成の実際のノウハウを体感していただきます。

講師

鈴木誠氏 コンタクトセンター専門アドバイザー

受講対象者

- ・ 現在スクリプト作成に携わり悩んでいる方
- ・ これからスクリプト作成に携わる予定の方
- ・ 今のスクリプトの整合性を確かめたい方
- ・ 短時間で良いスクリプトを完成させたい方
- ・ よりブラッシュアップして成果を出したい方
- ・ スクリプト作成を部下に指示指導する方 など

定員

25名(最少催行人員 12 名)

タイムテーブル

受講料

CCAJ 会員 : 27,000円/1名(税込)

一 般 : 43,200円/1名(税込)

この講座を受講すると…

- ① スクリプト 4C (clear , conversational , concise , convincing) の法則を身につけていただきます。
- ② 他社の良いスクリプト、問題あるスクリプトなど実際のスクリプト事例を実感いただけます。
- ③ グループワークを通して、実際のスクリプト作成の楽しさと難しさを体感いただけます。

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	1) スクリプトの役割と重要性 ・スクリプトの意義と目的 ・テレマーケティング 3 点セット 2) スクリプトの構成と作成手順 ・スクリプトの基本構成(アウト・イン) ・成果を出すアウトバウンドスクリプト作成手順 ・インバウンドスクリプトと FAQ のあり方 3) スクリプト作成の留意点 ・スクリプトのレイアウト ・作成の際の基本的留意事項	9) スクリプト作成実習1 ・グループ別スクリプト作成実習 ・質疑応答(随時)と作成サポート
12:00	昼食	昼食
13:00	4) スクリプト事例紹介 ・良いスクリプト、問題のあるスクリプト ・過去の実事例の検証(アウト・イン) 5) テレマーケティング 3 点セットの活用事例 ・データシート、FAQ との連携事例 ・実績に貢献した事例紹介 6) スクリプトの検証 ・スクリプトの評価分析 ・ロールプレイングによる検証 ・テストオペレーションによる検証 7) スクリプトと顧客満足 ・アウト、インの連携 ・テレマーケティングサイクル 8) 2 日目のスクリプト作成実習提示 ◆ 質疑応答	10) スクリプト作成実習2 ・グループ別スクリプト作成実習(完成) ・作成スクリプトのグループ発表 ・作成スクリプトの全体検証および修正指導 ・質疑応答 11) マネジメント視点のスクリプト・FAQ 活用 ・スクリプトとテレコミュニケーター教育 ・テレコミュニケーター指導育成の視点と SV の役割 ・トークフロー分析と生産性向上 12) インバウンドセンターの FAQ 構築方法 ・FAQ 構築の手順 ・FAQ コンテンツ作成事例 ◆ まとめ・質疑
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

①2014 年 7 月 29 日(火)～30 日(水) 10:00～17:00(東京) ②2015 年 1 月 29 日(木)～30 日(金) 10:00～17:00(東京)

『クレーム対応講座』

お客様からのクレームに苦慮している企業は少なくないにもかかわらず、処理方法を現場に落とし込んで教育することは大変困難であり、なかなか実践するのが難しいのが現状です。本セミナーでは、クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力としてご活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

講師
玉本美砂子氏 ㈱JBMコンサルタント 代表取締役

定員
25名(最少催行人員 12名)

受講対象者

- ・ 現在クレームの対応をしている方
- ・ エスカレーションされてきたクレームの対応をしている方
- ・ クレーム対応の指導を担当している方
- ・ クレームの対応方法をスクリプトに活かしたい方 など

この講座を受講すると…

- ① クレーム対応のスキルを強化することにより、解決できなかったクレームの解決策の糸口を見いだすことができます。
- ② 他の受講者とのグループワークにより、他企業間での情報交換の場として活用できます。
- ③ 自社内でのロールプレイングと違い、講師や他の受講者からアドバイスをもらうことで、新しい気づきや改善策を得ることができます
- ④ ロールプレイングでお客様役を演じることで、お客様の心理を知ることができます。

受講料

CCAJ 会員 : 27,000円/1名(税込)
一 般 : 43,200円/1名(税込)

タイムテーブル ◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	<p>○オリエンテーション</p> <p>1.コールセンターにおけるクレームの原因を考える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 企業イメージとクレーム量のバランス ・ クレームを生む「ギャップ」 ・ クレームを大きくする3つの問題点 ・ クレームの種類 ・ クレーム処理のプロセスを考える ・ 対応のプロセス <p>2.お客様の心理を読み取る(爆発→納得→満足の裏側)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の心理を読み取る=お客様の自尊心を傷つけない ・ お客様が要求する心理 ・ 物理的ニーズと心理的ニーズを満たす 	<p>☆事例研究</p> <p>※下記4つのケースから1つを選択</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ケース1 商品破損に対するクレーム ・ ケース2 不親切な対応に対するクレーム ・ ケース3 勧奨電話に対するクレーム ・ ケース4 フリーケース
12:00	昼食	昼食
13:00	<p>3.クレーム対応の基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ クレーム対応の基本を考える <p>4.言葉と表現力を磨く(対応は言葉と声の表現が命)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 言葉と声の表現 <p>5.ロールプレイングワークシート作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会話に必要なプロセス ・ ロールプレイング 	<p>～午前の続き～</p> <p>6.クレームの今後の取り組み方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の取り組みとして <p>○まとめ</p>
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

① 2014年6月5日(木)～6日(金) 10:00～17:00(東京) ⑤ 2015年1月22日(木)～23日(金) 10:00～17:00(東京)
 ② 2014年7月24日(木)～25日(金) 10:00～17:00(大阪)
 ③ 2014年8月28日(木)～29日(金) 10:00～17:00(福岡)
 ④ 2014年10月2日(木)～3日(金) 10:00～17:00(東京)

『コンタクトセンターKPI基礎講座』

～報告・管理だけに留まらず、判断・改善アクションのためのKPI活用へ～

コンタクトセンターの効率的でかつ高品質な運用には、KPI(Key Performance Indicator)の有効活用が求められます。それには、KPIを単なる報告・管理のための数値として捉えるのではなく、その値を基に自ら考え、判断し、改善のアクションを具体化していくことが、本来の有効活用の姿です。

本講座では、KPIの基本、関連用語の理解に加え、企業視点だけでなく、お客様視点から、KPIを活用していく方法を、講義やグループディスカッションを通じて身に付けることを目標としています。

KPIの基本を習得・再確認したい方や体系的に学びたい方、さらには、KPIに対する苦手意識を克服したい方などのご参加をお待ちしています。

講師

有山裕孝氏 **PLP・ハズ・コンサルティング(株)** 代表取締役

定員

25名(最少催行人員 10名)

受講対象者

- KPIの基本・基礎知識を習得・再確認したい方
- コンタクトセンタースタッフとしてマネジメントに携わる方、今後携わっていく方
- KPIに関連した報告書や提案書の作成に携わる方 など

受講料

CCAJ 会員 : 17,280円/1名(税込)
 一 般 : 27,000円/1名(税込)

この講座を受講すると...

- ① コンタクトセンターのKPIの基本、KPI関連用語の定義や意味など、KPIの基礎知識を習得・再確認できます。
- ② KPI値を基に自ら考え、判断し、改善のためのアクションを具体化していく考え方や手順を、グループディスカッションを通じて身につけていただけます。
- ③ 企業側視点だけでなく、お客様視点からも、KPIについて考える習慣を身につけていただけます。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

時間	内 容
10:00	1) はじめに 1. コンタクトセンターのミッション —ミッションに応じて品質管理基準も変わる— 2. コンタクトセンター運営上の課題 3. コンタクトセンターの品質とは？—顧客側視点と企業側視点— 4. 目的の明確化とKPIの設定 2) KPIとは？ 1. KPI活用の4つの軸 —人、物、金、サービスを計る軸— 2. 品質評価の評価尺度 3) 統計レポートの概要 —見方とポイント— 1. 統計レポートの概要 2. ACD/コールマネジメントシステムのレポート事例 —主なKPIの意味—
12:30	昼食
13:30	4) グループディスカッション —KPIの選定、目標値とKPI値のギャップの解消方法を考える— 5) KPI/統計レポートの高度で効果的な活用法 1. 統合管理によるより高度なKPI分析活用事例 2. 品質向上の実現手段の一例 3. 課題改善のサイクル 6) 質疑応答・まとめ
17:00	終了

日程 / 開催地

① 2014年6月18日(水) 10:00～17:00(東京)

② 2014年11月5日(水) 10:00～17:00(東京)

『 ス ト レ ス マ ネ ジ メ ン ト 基 礎 講 座 』

コールセンター特有のストレスを考える～組織の健康測定とストレス低減策～

コールセンターストレスマネジメントは、品質向上にかかわる重要な課題です。コールセンター特有のストレス原因、ストレス反応を知り、ストレスとの良い付き合い方を教育することは、離職率低減やうつ傾向防止に役立ちます。

本講座ではストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げます。センターですぐ実施できるトレーニングの実践や、グループワークを通じて、自社センターに合ったワークケアを考えるための基本知識を学んでいただきます。スーパーバイザーやトレーナーなど、スタッフの管理・育成に直接関わる方のご参加をお待ちしております。

講 師

柴山順子氏 (株)ポイントコミュニケーションズ 代表取締役

定 員

24名(最少催行人員 10名)

受講対象者

- ・ スーパーバイザーやトレーナーなどスタッフ管理・育成に直接携わる方
- ・ ストレスマネジメントの基礎知識を習得したい方
- ・ 離職率・ストレス低減対策にお悩みの方 など

この講座を受講すると…

- ・ コールセンター特有のストレスマネジメントの基礎知識を学びます。
- ・ トレーニングの実践やグループワークを通じて自社センターで実践できるストレス低減策を体感できます。
- ・ ストレス低減策の効果測定の必要性を理解し、自社センターで実践できる内容を検討するアクションレポートを作成し、現場でのトライアルにつなげていただけます。

受講料

CCA J 会 員 : 17,280円/1名(税込)

一 般 : 27,000円/1名(税込)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

時間	内 容
10:00	<p>(1) スケジュール説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 講座の目的と進行スケジュール <p>(2) ストレスマネジメントの基礎知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ストレスとは ・ ストレスはあるべきもの ・ ストレスはなぜ問題なのか ・ ストレス測定(ライフイベント法による測定) ・ ストレス対処方法(KJ法によるグループワーク)
12:00	昼食
13:00	<p>(3) コールセンターのストレス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ストレスプロフィール ・ コールセンター特有のストレス原因、ストレス反応(ディスカッション) ・ コールセンターストレス測定(測定事例、疲労度測定体験) <p>(4) コールセンターストレス低減策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体、行動、心へのアプローチ策 ・ ストレス低減策事例 ～「自由」を作る～ <ul style="list-style-type: none"> －シフト・休憩・コミュニケーション、研修、アサーション、禁煙等 ・ リラクゼーショントレーニング実技 <p>(5) アクションレポート作成</p> <p>(6) 質疑応答</p>
17:00	終了

日 程 / 開催地

①2014年7月11日(金) 10:00～17:00(東京)

②2014年12月3日(水) 10:00～17:00(東京)

『顧客経験価値を高める お客様志向のテレコミュニケーション』

お客様対応の最前線に立つコールセンターがカスタマー・エクスペリエンス(顧客経験価値)向上に果たす役割は大きくなってきており、今多くの企業が最重要課題として取り組み始めています。

この研修では「お客様に支持される電話対応」について考え、実際にどうアプローチしていくのかを体系的に学びます。また、情緒的な関係構築をする上で重要となる、気持ちが伝わる音声表現力やお客様の真のニーズを把握し、そのお客様にどのようなベネフィット(利益)をもたらすかを伝えるまでの「会話のプロセス」を段階的に学び、実践的なロールプレイを通して習得します。

※カスタマー・エクスペリエンス(顧客経験価値):商品・サービスの選定、購入、利用、サポートまでの経験を通じて、顧客が抱く感覚的・感情的な付加価値。

講師

瀬崎節子氏 (株)ラーニングイット ビジントレーナー

定員

24名(最少催行人員 12名)

受講対象者

サービスや商品を提供する目的でお客様と電話でコミュニケーションをとる役割を担う方(テレコミュニケーター)、またはその管理・指導の役割を担う方

この講座を受講すると…

- ① お客様に支持される電話対応について理解できます。
- ② 情緒的な関係構築の上で必要なテレコミュニケーションの秘訣を学べます。
- ③ 音声事例で、AsIs(ありがちな例)と ToBe(ありたい例)を、具体的に理解することで、原理原則論だけでなく、「どんな場面で行うことなのか」「どうすればいいのか」まで、学んだことを紐づけ、より具体的にイメージできるようになります。

受講料

CCA J 会員 : 17,280円/1名(税込)

一般 : 27,000円/1名(税込)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

時間	内容
10:00	<p>オリエンテーション</p> <p>学習の目的 / 主な内容 / 自己紹介 / アイスブレイク</p> <p>(1)お客様志向のテレコミュニケーション</p> <p>コールセンターに今求められている品質 顧客経験価値を高める お客様に支持される対応を目指す - お客様志向のテレコミュニケーションとは</p> <p>(2)コミュニケーションの質の向上を目指す</p> <p>心を動かすコミュニケーション 電話の場合 気持ちが伝わる音声表現力 - 音の高低、スピードの緩急のつけ方 音声表現力を磨く (エクササイズ)</p>
12:30	昼食
13:30	<p>お客様志向のコミュニケーションスキル</p> <p>①ラポール(信頼)を築く ②真のニーズを聴き出す 能動的に聴く(エクササイズ) / キーワードの拾い方 ③ニーズを満たす情報提供 付加価値の示し方 / メリット・ベネフィットトーク(エクササイズ)</p> <p>(3)お客様志向の会話のプロセス <音声教材を元にグループワーク&発表></p> <p>①オープニング ②コミュニケーション ③クロージング</p> <p>(4)総合演習</p> <p>会話のプロセス-オープニング~クロージング(ロールプレイ)</p> <p>まとめ</p>
17:00	終了

日程 / 開催地

①2014年7月23日(水) 10:00~17:00(東京)

②2015年1月28日(水) 10:00~17:00(東京)

『電話対応品質マネジメント』

コールセンターには、センターミッションに基づいた“目指すべき電話対応品質”があります。日々電話対応品質の向上に取り組み、その成果を上げることに悩んでいらっしゃる方は多いのではないのでしょうか。

この講座では、センター全体を俯瞰したマネジメント視点で、電話対応品質向上に必要な取り組みの考え方や実践ポイントを学びます。対応品質の改善を各論ではなくマネジメント視点で捉えた時に“あるべき対応品質”とはどのような対応なのか、センターの品質管理とそのため体制とはどのようなものか、現行のモニタリングやフィードバックと何が違うのかなど個々のテレコミュニケーターの対応からセンター全体の問題を発見し、改善への取り組みを実践するまでの具体的なノウハウを学びます。

講師 定員

窪田尚子氏 (有)クウォーターワン 代表取締役

24名(最少催行人員 12名)

受講対象者

- ・ センター全体の電話対応品質向上に取り組んでいる方
- ・ コールセンターでモニタリング & フィードバックをしているSVの方
- ・ 教育やQA(クオリティ・アシュランス)を担当している方 など

この講座を受講すると…

- ① センター全体を俯瞰する“電話対応品質マネジメント”のあり方を整理し、理解できます。
- ② グループディスカッションやワークなどの実践を通し、対応品質マネジメントで押さえるべきポイントと具体的な改善の取り組みを習得できます。
- ③ 現状のセンターの問題・課題を電話対応品質マネジメントの手法で解決することができます。

受講料

CCAJ 会員 : 17,280円/1名(税込)
 一 般 : 27,000円/1名(税込)

タイムテーブル ◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします

時間	内容
10:00	1) オリエンテーション ・研修の目的 ・自己紹介(グループ内での自己紹介)
10:20	2) コールセンターの電話対応品質 ・センターが目指すべき電話対応品質とは ・電話対応品質マネジメントの考え方
	3) 現状の電話対応品質向上の取り組みを振り返る(ディスカッション) ・ありがちな対応品質管理と体制 ・電話対応品質マネジメントで“あるべき姿”の体制と役割
11:00	4) センター全体の“対応品質管理”をマネジメント視点で実践する ・マネジメント視点とは ・マネジメント視点で“対応品質”の問題・課題を発見する ・問題・課題の検証を行う(モニタリングの実践)
12:30	昼食
13:30	5) センターにおける問題・課題の現状認識と改善目的の共有化(グループワーク) ・現状認識と目指すべき対応品質を共有する ・社内での共有化を実践するポイント (情報共有、カリブレーション・セッション、フィードバックなどのあり方)
15:00	6) センター全体の課題の発見と改善の取り組み(グループワーク) ・マネジメント視点だからこそ発見できる問題・課題 ・テレコミュニケーターの育成ポイントを特定する ・課題改善への具体的な取り組みとトレーニング手法
16:45	7) 研修のまとめ ・質疑応答 ・研修のまとめ
17:00	終了

日程 / 開催地

- ①2014年9月18日(木) 10:00~17:00(東京) ②2015年2月24日(火) 10:00~17:00(東京)

『モニタリング実施手法セミナー』

本講座では、モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、各企業コールセンターで独自に実施されているモニタリングやフィードバックを見直すことを目的としています。さらにトレーナーがフィードバック手法を身につけることは、各企業における「人材育成」の実践的かつ効果的なトレーニング手法として位置づけることができます。

“トレーナー養成講座(2日間コース)を受講した方や企業”のフォローアップとして、また、“モニタリング、応対スキル評価などの実施経験者”で、更なるスキルアップを目指したい方、日頃の課題解決を図りたい方に最適な内容となっております。皆様のご参加をお待ちしております。

講師

後藤啓子氏 キャリアネットワーク 代表

受講対象者

- ・「トレーナー養成講座」受講者または受講企業
- ・モニタリング、応対スキル評価などの実務を経験し、さらなるレベルアップを図りたい方 など

受講料

CCAJ 会員 : 22,680円/1名(税込)

一 般 : 32,400円/1名(税込)

定員

20名(最少催行人員 10名)

この講座を受講すると…

- ① 属人的になりがちなモニタリングについて体系的に学ぶことで、センターの実施体制・方法等を整理でき、モニタリングを行う上での重要なポイントや課題を把握するのに役立ちます。
- ② 評価項目と評価基準の作成のポイントを、グループ討議を通して、理解・習得していただけます。他社のセンターの考え方は、自社センターにおける運営のヒントとなります。
- ③ デモ音声を使用した「モニタリングフィードバック」は、実践的で楽しく取り組んでいただけます。講師による実践指導は、すぐにでも活用できる手法を身につけていただけます。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

時間	内容 (☆講義、ディスカッション)
10:00	(1) モニタリング概論 ・モニタリングとは何か ・モニタリングの役割 ・モニタリングの現状と今後の可能性 ・基本的なモニタリングの流れ(回数、人数、方法、内容など) ・モニタリングフィードバックの役割
11:00	(2) モニタリングのための評価項目と評価基準 ・評価項目の作成ポイント(項目数、項目内容、分類方法など) ・評価基準の作成ポイント(基準数、基準内容、分類方法など) ・複数の評価者がいる場合の評価の仕方 ☆ 講師側から評価項目と評価基準の資料を提示 ☆ 数例を取り上げて、グループ討議
12:30	昼食
13:30	(3) モニタリングフィードバックの実践① ☆ 評価項目、評価基準を使い、デモテープの応対例を各自で評価し、グループ内でディスカッション ☆ 評価したシートを使い、フィードバックのロールプレイング
15:00	休憩
15:20	(4) モニタリングフィードバックの実践② ☆ 講師によるフィードバックの実践指導
16:30	(5) 質疑応答とまとめ
17:00	終了

日程 / 開催地

①2014年6月11日(水) 10:00~17:00(東京)

③2015年3月4日(水) 10:00~17:00(東京)

②2014年11月18日(火) 10:00~17:00(東京)

『テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング』

これからのコールセンターには、お客様の共感を得る、高い満足を実現するために、マニュアル依存型のオペレーションではなく、一人ひとりのお客様に向き合った顧客対応が求められます。

本講座では、そのために必要不可欠である、「自立型テレコミュニケーター」の育成について学びます。自らの可能性を最大限に発揮する「やる気」を育てるコーチングとは一体どういうものか、ロールプレイングやグループワークなどの体験学習を通して実践的なスキルが身につきます。

講師

瀬崎節子氏 (株)ラーニングイット ビジントレーナー

定員

24名(最少催行人員 12名)

受講対象者

- ・ コールセンターで人材育成、OJT(On the Job Training)を担当されている方
- ・ スーパーバイザーの方
- ・ QA 担当者、テレコミュニケーターの育成に従事されている方 など

この講座を受講すると…

- ① 自立型の人材育成のポイント(考え方と注意点)を理解することができます。
- ② 動画事例で、AsIs、ToBe(ありがちなコーチングと、あるべきコーチングの姿)を、視覚的に理解することで、原理原則論だけでなく、「どんな場面でどうすることなのか」・「どうすればいいのか」まで、学んだことを紐づけ、より具体的にイメージできるようになります。
- ③ 「ありがちな姿」と「あるべき姿」のギャップを明確にして、ご自身のスキルアップのポイントがより明確になります。

受講料

CCAJ 会員 : 17,280円/1名(税込)
 一般 : 27,000円/1名(税込)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を後日お送りいたします。

時間	内容
10:00	オリエンテーション 1) 育成者に求められるもの(マインドセット) <ul style="list-style-type: none"> - テレコミュニケーター育成の重要性 - 人を育てるとは「やる気にさせる」こと - 育成者のミッション - 3つのキーワード [L.H.P] 2) やる気にさせるコーチングとは <ul style="list-style-type: none"> - コーチングの定義 - コーチングの前提となる「信頼関係」 - コーチング基本スキル <ol style="list-style-type: none"> ① 承認 ストローク演習 ② 傾聴 ミニエクササイズ
12:30	昼食
13:30	<ol style="list-style-type: none"> ③ 質問 ミニエクササイズ ④ 提案/フィードバック コーチングフロー チャンクダウン、チャンクアップ(ミニエクササイズ) 3) 事例で考える - As Is、To Be ワークショップ <ul style="list-style-type: none"> - 改善ポイントを考える(グループディスカッション&発表+まとめ) - タイプに合わせたアプローチのポイント 4) コーチングセッションロールプレイ <ul style="list-style-type: none"> - 総合演習 まとめ
17:00	終了

日程 / 開催地

- ①2014年7月2日(水) 10:00~17:00(東京) ②2014年12月10日(水) 10:00~17:00(東京)

◎以下の通り、受講を申し込みます。

講座名：「 _____ 」

開催日：「 _____ 年 _____ 月 _____ 日・ _____ 月 _____ 日」

■申込責任者

貴社名			
ご芳名			
部署・お役職			
所在地	〒 _____		
電話		FAX	
E-mail			

■受講者

部署名・役職	フリガナ
	ご芳名

* 記入いただいた情報をもとに、受講者用の名札、受講者一覧を作成致します。

また、受講者一覧は講師及び全受講者に配布致します。

* 今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

一般社団法人日本コールセンター協会（CCA J）
 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2-4F
 電話：03-5289-8891 E-mail:office@ccaj.or.jp