

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

CCAJSクール

2018年度保存版

CCAJ 一般社団法人
日本コールセンター協会

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

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

2018年11月現在

■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 2018 年度スケジュール	6
5. 各講座の詳細.....	7
《ベーシックコース》	
センターマネジメントの実践～プロセスをみる・会話をみる・品質をみるにより「運用と運用設計」を学ぶ～ ... 7	
スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	
～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～8	
スーパーバイザーの仕事術～「先読み力」を活かした応対品質管理と個を尊重した人材育成～ ...9	
基礎から学ぶ テレフォンスキル講座..... 10	
ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座 11	
トレーナー養成講座 12	
【New】トレーナー育成講座～集合研修にも個人指導にも強くなる～ . 13	
《専門コース》	
スクリプト・FAQ作成講座～効果的なスクリプト・FAQを、効率よく作成する～ 14	
【New】売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座	
～顧客の購買心理を踏まえた成果に繋がるスクリプト作成のポイントを学ぶ～ 15	
クレーム対応講座《基礎編》～顧客の信頼を倍増するクレーム対応～ 16	
クレーム対応講座《応用編》～解決が難しいクレーム対応の研究～ 17	
KPIマネジメント基礎講座～基礎から学ぶ、KPIレポート作成・活用・分析手法の習得～ ... 18	
コールセンター ストレスマネジメント基礎講座..... 19	
顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対.....20	
電話応対品質マネジメント 21	
モニタリング実施手法セミナー 22	
【New】モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル.....23	
テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング.....24	
6. CCAJスクール 受講申込用紙	25

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”

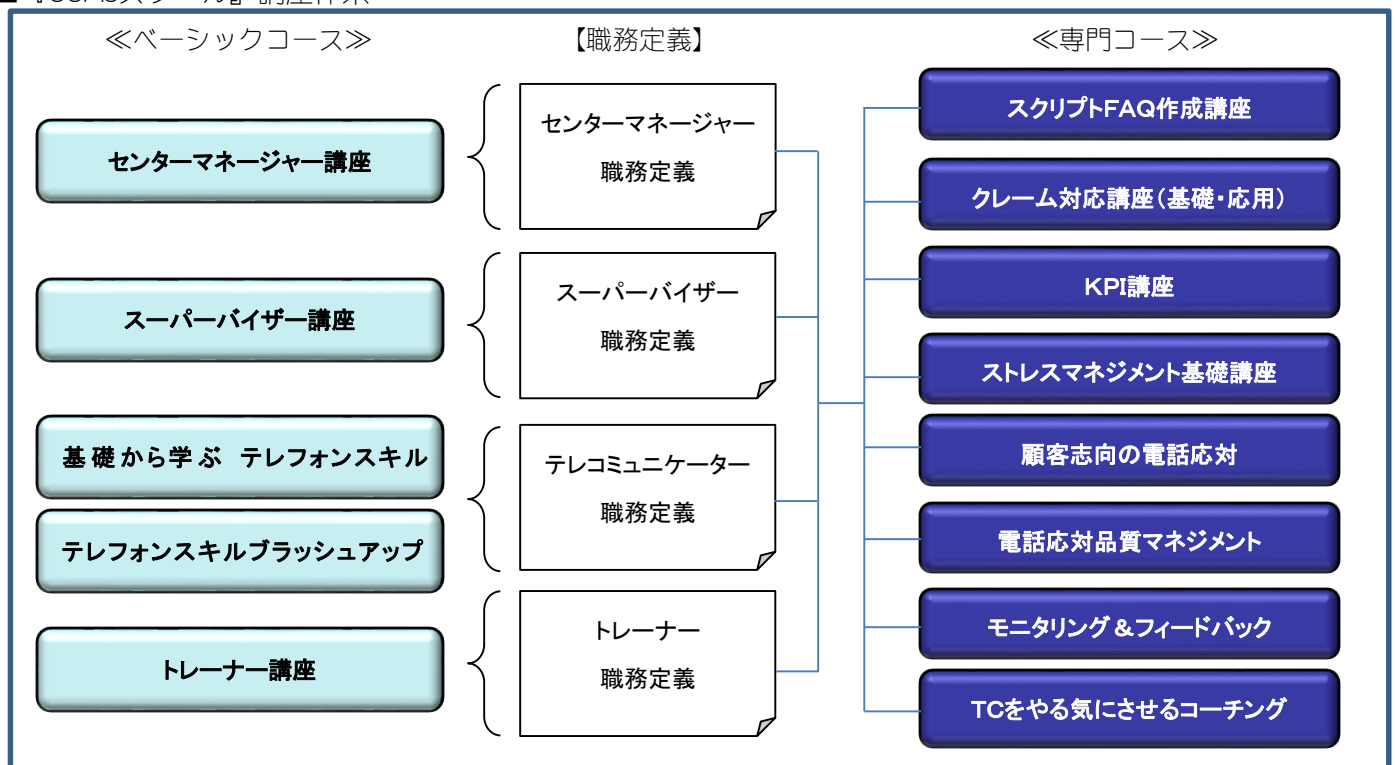
講義だけでなく、センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した講座です。学び、体験することで、分かりやすく、早期にスキルを身につけていただけます。

■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)	応対記録の蓄積

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

センターマネジメントの実践 ～プロセスをみる・会話をみる・品質をみるにより「運用と運用設計」を学ぶ～
(講師：(株)ONE's VALUE 石原 康子氏)

センター運営の難易度をあげている『①人員が多い、②顧客接点に会話が存在する、③サービスの結果はみえない』という特徴を理解し、3つのポイントへの打ち手を実際の運用と運用設計の2つの側面から体験します。

スーパーバイザーのマネジメント力向上講座 ～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～
(講師：(株)プロフェッショナルアカデミー 角脇 さつき氏)

“センターの状況を把握し、成果向上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ぶ。

スーパーバイザーの仕事術 ～「先読み力」を活かした応対品質管理と個を尊重した人材育成～
(講師：(株)感性労働研究所 宮竹 直子氏)

ケーススタディや実習を通じて、応対品質向上を図るための「問題把握力」「原因追究力」「改善計画立案力」を鍛えると共に、「EQ理論」(自分の感情を上手に管理し思考と調和させ活用する)を取り入れた人材育成手法を学ぶ。

基礎から学ぶ テレフォンスキル講座
(講師：(株)プロフェッショナルアカデミー 角脇 さつき氏)

電話という非対面ツールの特性を理解し、対人コミュニケーションを円滑にする「テレフォンスキル」の基礎を学び、演習やロールプレイングを通じて、実践的に習得する。

ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座
(講師：(株)プロフェッショナルアカデミー 角脇 さつき氏)

「応対が自己流になっている」「成長が実感できない」などの課題に対し、「ロールプレイング」と「講師のフィードバック」による実践的手法で、お客様に合わせた会話を構築する力を向上させる。

トレーナー養成講座
(講師：キャリアネットワーク 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)」「電話応対品質の向上」を中心に学ぶ。

トレーナー育成講座 ～集合研修にも個人指導にも強くなる～
(講師：ビーウィズ(株) 仲江 洋美氏)

テレコミュニケーターの育成に必要な「集合研修」と、コーチングやフィードバックといった「個人指導」の両面から総合的にトレーナースキルを磨く。知識として得るだけでなく、自ら考え実践し、参加者と一緒に振り返ることで、体得する。

スクリプト・FAQ作成講座 ～効果的なスクリプト・FAQを、効率よく作成する～
(講師：ビーウィズ(株) 仲江 洋美氏)

コールセンターの品質や生産性を維持・向上させるための『効果的な』スクリプトやFAQを、今よりも短い時間で『効率よく』作成するための、ステップやポイントを習得します。実際に、スクリプト作成体験もしていただけます。

売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座
～顧客の購買心理を踏まえた成果に繋がるスクリプト作成のポイントを学ぶ～ (講師：(株)JIMOS 山部 典子氏)

ヒトがモノを欲する心理を踏まえながら、顧客のニーズを引出し、そのニーズに合わせた魅力的な表現を活用しながら提案する手法など、すぐに使用したくなるスクリプトの作成のポイントを学びます。

クレーム対応講座<基礎編> ~お客様の信頼を倍増するためのクレーム対応の基本を学ぶ~

(講師 : (株)JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏、中尾 知子氏)

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。

クレーム対応講座<応用編> ~解決が難しいクレーム対応の研究~

(講師 : (株)JBMコンサルタント 玉本 美砂子氏、中尾 知子氏)

厳しいクレームへの対応になるほど表面的な言葉だけでなく、人間力×対話力の両面を磨くことが求められる。お客様の腑に落ちる説明の言葉・フレーズとはどのようなものか事例に基づいて研究し、対応力の向上を目指す。

KPI マネジメント基礎講座 ~基礎から学ぶ、KPI レポート作成・活用・分析手法の習得~

(講師 : コールセンターコンサルタント 牧野 聡氏)

重要KPIのロジック・個々のKPIから何が分かるのか理解を深め、KPIの体系化、KPI間の相関関係について解説する。実習では、KPIレポートの作成方法・作成サイクル、レポートの活用・分析手法を、実際のデータを用いて実践的に学ぶ。

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 : アクティブワークケア開発センター 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 顧客志向の電話対応

(講師 : (株)ラーニングイット 河合 晴代氏)

「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 : (有)クウォーターワン 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、電話応対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 : キャリアネットワーク 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。

モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル

(講師 : トランスコスモス(株) 富澤 美奈子氏)

企業におけるモニタリング、フィードバックの目的や重要性を確認した上で、クオリティマネジメントサイクルに沿って、基礎知識のみならず、品質管理担当者がすべきタスク、タスク推進における重要点やポイント、コツについて、講義やディスカッション、ワークを通して学びます。

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 : (株)ラーニングイット 河合 晴代氏)

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。

2018年度 CCAJスクール年間スケジュール

■2018年

2018年11月日現在

開 催 日	講 座 名	講師名（敬称略）	開催地
5/8（火）～ 5/9（水）	センターマネジメントの実践	石 原 康 子	東京
5/10（木）	K P I マネジメント基礎講座	牧 野 聡	東京
5/15（火）～ 5/16（水）	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角 脇 さ つ き	東京
5/17（木）～ 5/18（金）	トレーナー養成講座	後 藤 啓 子	東京
5/22（火）	《新講師》クレーム対応講座 基礎編	中 尾 知 子	東京
5/24（木）	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角 脇 さ つ き	東京
6/6（水）	モニタリング実施手法セミナー	後 藤 啓 子	東京
6/7（木）	電話対応品質マネジメント	窪 田 尚 子	東京
6/14（木）	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話対応	瀬 崎 節 子	東京
6/15（金）	《新講師》クレーム対応講座 応用編	中 尾 知 子	東京
6/19（火）～ 6/20（水）	スーパーバイザーの仕事術	宮 竹 直 子	東京
6/26（火）～ 6/27（水）	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角 脇 さ つ き	大阪
7/4（水）	ストレスマネジメント基礎講座	柴 山 順 子	東京
7/6（金）	クレーム対応講座 基礎編	玉 本 美 砂 子	大阪
7/12（木）	スクリプト・F A Q作成講座	仲 江 洋 美	東京
7/13（金）	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
7/19（木）～ 7/20（金）	スーパーバイザーの仕事術	宮 竹 直 子	札幌
7/24（火）～ 7/25（水）	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角 脇 さ つ き	東京
7/26（木）～ 7/27（金）	トレーナー養成講座	後 藤 啓 子	大阪
8/2（木）～ 8/3（金）	《新講座》トレーナー育成講座	仲 江 洋 美	東京
8/21（火）～ 8/22（水）	スーパーバイザーの仕事術	宮 竹 直 子	東京
8/30（木）	クレーム対応講座 応用編	玉 本 美 砂 子	大阪
9/4（火）～ 9/5（水）	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角 脇 さ つ き	東京
9/11（火）	ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座	角 脇 さ つ き	東京
9/20（木）	《新講座》モニタリングの基礎知識と成果のあがるフィードバックスキル	富 澤 美 奈 子	東京
10/11（木）	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話対応	瀬 崎 節 子	東京
10/18（木）～ 10/19（金）	トレーナー養成講座	後 藤 啓 子	東京
10/23（火）	電話対応品質マネジメント	窪 田 尚 子	東京
10/26（金）	売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座	山 部 典 子	東京
10/30（火）	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角 脇 さ つ き	東京
11/6（火）～ 11/7（水）	センターマネジメントの実践	石 原 康 子	大阪
11/8（木）～ 11/9（金）	スーパーバイザーの仕事術	宮 竹 直 子	東京
11/15（木）～ 11/16（金）	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角 脇 さ つ き	沖縄
11/28（水）	ストレスマネジメント基礎講座	柴 山 順 子	東京
12/4（火）	K P I マネジメント基礎講座	牧 野 聡	東京
12/7（金）	クレーム対応講座 基礎編	玉 本 美 砂 子	東京
12/13（木）	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	河 合 晴 代	東京

■2019年

開 催 日	講 座 名	講師名（敬称略）	開催地
1/18（金）	スクリプト・F A Q作成講座	仲 江 洋 美	東京
1/23（水）	クレーム対応講座 応用編	玉 本 美 砂 子	東京
1/24（木）～ 1/25（金）	スーパーバイザーのマネジメント力向上講座	角 脇 さ つ き	東京
2/5（火）～ 2/6（水）	センターマネジメントの実践	石 原 康 子	東京
2/7（木）～ 2/8（金）	スーパーバイザーの仕事術	宮 竹 直 子	大阪
2/13（水）	電話対応品質マネジメント	窪 田 尚 子	東京
2/14（木）～ 2/15（金）	トレーナー養成講座	後 藤 啓 子	東京
2/26（火）	顧客経験価値を高める 顧客志向の電話対応	河 合 晴 代	東京
3/5（火）	ロールプレイングで学ぶ テレフォンスキルブラッシュアップ講座	角 脇 さ つ き	東京
3/7（木）～ 3/8（金）	スーパーバイザーの仕事術	宮 竹 直 子	東京
3/12（火）	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	河 合 晴 代	東京
3/14（木）	モニタリング実施手法セミナー	後 藤 啓 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。

『センターマネジメントの実践』

～プロセスをみる・会話をみる・品質をみることにより「運用と運用設計」を学ぶ～

コールセンターの運営は、勘や経験や根性だけでは困難です。運営の手法や視点を知り、如何に自分自身が実践（自ら示す事）ができるかです。

センター運営の難易度をあげている『①人員が多い、②顧客接点に会話が存在する、③サービスの結果はみえない』という特徴を理解し、3つのポイントへの打ち手を実際の運用と運用設計の2つの側面から体験します。

組織方針や目的などの上位工程から、現場運用への落とし込み、最終的な顧客接点までの流れの各場面で必要な考え方と手法を、グローバルな運営フレームをとり入れ、学んでいただきます。管理や手法に陥りがちな従来型のマネジメントに疑問を抱いている方が、センターマネージャーとしての明確な目的を確信できるようになります。

講師

石原康子氏 (株)ONE'S VALUE 代表取締役

受講対象者

- ・センター運営に携わる、或いはマネジメントを実践する立場にある方
- ・具体的にどうすればいいか悩み、課題のある方、概論でなくどのように動けばいいか知りたい方
- ※センターの方針や規模などにより、SV・リーダー・マネージャーなど様々であるため、上記に該当する方であれば、職位は問いません。

受講料

CCA J 会員 : 37,800円/1名(税込)
一般 : 54,000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 「運用」とは何か、今後何をすればいいかを理解し、勘や経験や根性に頼らない、精神論でない具体的なマネジメントの「武器」を手にする事ができる。
- ② 品質管理や会話を体系的に学ぶことで、曖昧な「品質や応対品質」についての定義が明確に理解でき、行動できるようになる。
- ③ 「会話」をロジカルに見ることで、本質的な会話の指導方法に気づく事ができる。

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	I. イントロダクション 1. 課題共有 2. コールセンターの役割と目的 3. コールセンターの現状 4. マネージャーの役割と仕事の目的(マネージャーの存在意義) ・顧客視点とは何か ・戦略的とは何か II. 運用の実践 -考え方と手法 1). 運営フレームを知る ・MISSION/VISION/VALUE ・フレームワークと人(材) ・プロセスとは何か/プロセスのレベル 2). Quality をみるー品質のマネジメント ・品質管理の現状 ・陥りがちな落とし穴 ・モニタリングとは/「Monitoring」の視点 ーモニタリングは応対だけでなく事を知る ー成功しないモニタリングの現状/ありがちな事例 ープロセスをみる/会話をみる/数値をみる ・品質の定義/品質の素子 ・QUALITY マネジメントプロセス	◆実践体験 EX(実際の会話をモニタリングする) 会話から品質/生産性等、組織の背景にある物を読み取り、マネジメントとしての対処と打ち手を検討する。 ①会話のスキル・構築をみる/修正する ②背景にある組織の課題を顕在化する ③①②による対処と打ち手を検討する III. 運用制度設計の実践 1). トレーニング/クオリティマネジメント(人に係る)の運用設計 ・典型的なコールモニタリングと評価表 ・トレーニングのあり方/ツールとマニュアル ・CSR 評価制度と育成指導 ・CSR モチベーション
12:00	昼食	昼食
13:00	3) Productivity をみるー生産性のマネジメント ・数字をみる-生産管理の基本 ー過程の数字/結果の数字 ー個人の数字/センターの数字 ・KPI とは何か ーサービスレベルと応答率 ー見るべき時間(総労働時間/ログイン時間/プロセス(有効労働)時間/ 4). 会話をみるー応対(品質)のマネジメント ・現状と課題(アリバイ作りのモニタリングや言葉使いだけの指導になってないか?) ・定義づけ(できていなければいけない事は何かを知る) ・会話の正しさ(正解を答える事が正しい事だと教えてはいないか?!) ー1本のコールの目的/本質とは何か ー何を「正しい」とするか ースキルとは何か ー答と応え ーYES の会話/NO の会話 ーClaim と Complaint	2). ワークフォース(時間・費用・生産性)マネジメントの運用設計 ◆実践体験 EX-サンプルレポートから課題を読み取り、課題解決のプロセスを体験する (1日目の KPI 基本知識を利用した実践) ①ローデータのままでなく、使われるレポートにする ②コールロードとワークロード ③各種時間(総労働/ログイン/プロセス(有効労働)/電話従事)を用いたベーススタッフの計算 ④必要とされる CPC の考え方 ・KPI の整理とレポート設計について ・情報共有の設計について ・テクノロジーと運用設計 ・オペレーションの勤怠管理について □学びの後にー手法提示/質疑応答&ディスカッション
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

①2018年5月8日(火)～9日(水) 10:00～17:00(東京)

③2019年2月5日(火)～6日(水) 10:00～17:00(東京)

②2018年11月6日(火)～7日(水) 10:00～17:00(大阪)

CCAJSクール ベーシックコース

『スーパーバイザーのマネジメント力向上講座 ～コールセンターの状況を把握し、個を活かしながら成果向上を図る～』

コールセンターの成果の土台は、テレコミュニケーターが良い対応品質で一人ひとりのお客さまの満足度を高めることです。テレコミュニケーターが安定して質の高い仕事を維持するために、個々に対して能力と意欲を向上させるための働きかけをスーパーバイザーは日々実践することが求められます。さらに、全テレコミュニケーターが働きやすい職場にすることは、スーパーバイザーが高い問題意識を持って、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言えます。

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仕事をする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 ㈱プロフェッショナルアカデミー 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

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 受講者同志の情報交換によって、相互啓発が図れます。
- ② 演習やロールプレイングを取り入れた参画型研修です。“理解”で終わらず、どのように“行動”すればよ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	◆オリエンテーション (1) スーパーバイザーの仕事 - 現場をリーダーとしての役割 - 信頼されるリーダーに求められる心構えと能力 - 成果をあげるための管理力と改善力(業務改善演習) - 現状の役割と課題(グループ討議)	◆1日目の振り返り (4) 人材マネジメントの手法 - 対象者に合わせた指導方法の選択 基本を教え込む/応用力をつける モチベーションを高める/任せて育てる - 効果的な面談にするためのスキルと流れ(スキル演習) (5) 人材マネジメントの実践.1 - ケースから考える指導のポイント(事例研究)
12:00	昼食	昼食
13:00	(2) チームとしての目標形成 - 行動を促すための目標の共有化(グループ討議) - テレコミュニケーターを支える業務ルール - テレコミュニケーターが仕事をしやすくするためのサポート (3) 個を活かし、成長を促す人材マネジメント - 成果を上げる人材像(グループ討議) - テレコミュニケーターに対する正確な評価とフィードバック - 成長を促す継続的な働きかけ	- テレコミュニケーターの意欲と能力を高める面談(ロールプレイング) (6) 人材マネジメントの実践.2 - テレコミュニケーターの真意を引き出す面談(ロールプレイング) ◆まとめと質疑応答
17:00	終了	終了

日 程 / 開催地

- | | |
|--|---|
| ① 2018 年 5 月 15 日(火)～16 日(水) 10:00～17:00(東京) | ④ 2018 年 9 月 4 日(火)～5 日(水) 10:00～17:00(東京) |
| ② 2018 年 6 月 26 日(火)～27 日(水) 10:00～17:00(大阪) | ⑤ 2018 年 11 月 15 日(木)～16 日(金) 10:00～17:00(沖縄) |
| ③ 2018 年 7 月 24 日(火)～25 日(水) 10:00～17:00(東京) | ⑥ 2019 年 1 月 24 日(木)～25 日(金) 10:00～17:00(東京) |

『スーパーバイザーの仕事術

～「先読み力」を活かした対応品質管理と個を尊重した人材育成～

スーパーバイザーは目の前で起きている事象に最善を尽くすことが求められます。しかし、一時的な対処を繰り返しているだけでは、コールセンターに求められる対応品質の向上やテレコミュニケーターのマチベーションアップは期待できません。

組織の目標と現場の実態を十分に把握したスーパーバイザーが『先を見据えた思考』を発揮しチームマネジメントに活かしてこそ、成長するコールセンターを築くことができると言えます。

この講座では、実例を用いたケーススタディや実習を通じて、対応品質向上を図るための「問題把握力」「原因追究力」「改善計画立案力」を鍛えると共に、「EQ(Emotional Intelligence Quotient)理論」(自分の感情を上手に管理し思考と調和させ活用する)を取り入れた人材育成手法を学んでいただきます。

講 師

宮竹直子氏 (株)感性労働研究所 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方
- ・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 スーパーバイザーとして、自身の成すべきこと(PDCA)を考え、これまでの行動を振り返ることで、自身が目指すべき新たな姿(目標)が明確になります。
- ② ケーススタディや討議を通じて、対応品質に関わる潜在的問題の掘り起こしと真の原因追究手法が身につきます。
- ③ EQ理論修得と実習により、感情の受け止め方に幅が広がり、メンバーへの働きかけや人間関係構築に役立てることが出来ます。

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 I. 対応品質の現状把握と改善向上 ～『先読み力』を鍛え潜在する問題に取り組む～ (1) 対応品質管理のためにスーパーバイザーが知っておくべき情報 ・自社の企業理念、ビジョン、経営戦略 ・自社のコールセンターが 企業目標達成のために果たす役割 ・対応品質(評価項目・基準)の設定理由	◆昨日の振り返り II. 個を尊重した人材育成 ～『EQ・働きかけ技法』を活かしチーム力を高める～ (4)『EQ』(Emotional Intelligence Quotient)を高める ・EQについて知る ・自身のEQを高め、物事の捉え方を広げる ・EQを研修に取り入れ、テレコミュニケーターのモチベーションアップと定着率向上につなげる(EQ開発トレーニング)
12:00	昼食	昼食
13:00	(2) 対応品質の現状把握 ・企業目標と現状のギャップを洗い出す (3) 対応品質の改善と向上 ・目標と現状のギャップが生まれる真の原因を追及する ・潜在的目標を掘り起こす ・『先読み力』を活かした改善策を考える(ケーススタディ・グループ討議)	(5) 育成に関する課題に取り組む ・『感情に働きかける技法』により個々の状態を把握する(ロールプレイング) ・個々に適した「育成・指導方法」を考える(実例に基づいた事例研究・グループ討議) (6) まとめ・質疑応答
17:00	終了	終了

日 程 / 開催地

- | | |
|--|---|
| ① 2018 年 6 月 19 日(火)～20 日(水) 10:00～17:00(東京) | ④ 2018 年 11 月 8 日(木)～9 日(金) 10:00～17:00(東京) |
| ② 2018 年 7 月 19 日(木)～20 日(金) 10:00～17:00(札幌) | ⑤ 2019 年 2 月 7 日(木)～8 日(金) 10:00～17:00(大阪) |
| ③ 2018 年 8 月 21 日(火)～22 日(水) 10:00～17:00(東京) | ⑥ 2019 年 3 月 7 日(木)～8 日(金) 10:00～17:00(東京) |

『基礎から学ぶ テレフォンスキル講座』

お客様と直接対応する「コールセンター」や「お客様相談室」などでは、応対品質が企業イメージに影響を与えると同時に、組織としての業務の成果とCS（顧客満足度）の向上が同時に求められます。その達成のためには、電話という非対面ツールの特性を理解し、対人コミュニケーションを円滑にするスキル、すなわち、「テレフォンスキル」を徹底して身につけることが不可欠です。

この講座では、お客様との会話を促進するための基礎スキルを学び、演習やロールプレイングを通じて、実践的にスキルを習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、電話をコミュニケーションツールとして使われるあらゆる方、テレフォンスキルの土台（基礎）固めをされたい方、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)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役

定 員

25 名(最少催行人員 12 名)

受講対象者

- ・テレコミュニケーター。現在、お客様対応をしている方
- ・これからコールセンター・お客様相談室などで業務につく方
- ・テレフォンスキルの基礎を学びたい・身につけたい方
- ・テレフォンスキルの指導をしている方 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 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	
10:00	1) オリエンテーション 2) テレフォンスキルとは何か ・テレフォンスキルとCSの関係 ・テレフォンスキルの要素 3) 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
12:00	昼食
13:00	4) 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) 聞くスキル ・聴くとは ・あいづちの基本 ・情報収集の仕方 6) 話すスキル ・会話構築のポイント ・話の組み立て方 7) 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 8) 電話対応総合実習 ・基本対応のロールプレイング
17:00	終了

日 程 / 開催地

①2018 年 5 月 24 日(木) 10:00～17:00(東京)

②2018 年 10 月 30 日(火) 10:00～17:00(東京)

『ロールプレイングで学ぶ テレフonsスキルブラッシュアップ講座』

高度なテレフonsスキルを習得することで、お客様との良好な関係を築き、さらには業務成果を向上させることができます。継続して成果を上げ、モチベーションを保ちながら仕事をしていくためには、日々、お客様対応での経験を積み重ね、スキルを向上させ自身の成長を実感することが大切です。しかし、1本1本の電話対応を大切にしながらも、仕事に追われ振り返る時間が取れず、対応が自己流になったり、どのように対応すべきか迷いが出たりするために、成長を実感できなくなる場合があります。

この講座では、テレフonsスキルの基礎を振り返るとともに、「ロールプレイング」と「講師のフィードバック」による実践的な手法で、お客様に合わせた会話を構築する力を向上する機会を提供します。また、自己の成長目標を明確にし、生き生きと仕事に臨むお手伝いもしてまいります。テレコミュニケーションとしてステップアップをしたい方、指導のためにテレフonsスキルを向上させたい方など、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)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役

定 員

25 名(最少催行人員 12 名)

受講対象者

- ・テレコミュニケーション。現在、お客様対応をしている方
- ・これからコールセンター・お客様相談室などで業務につく方
- ・テレフonsスキルを強化したいと考えている方
- ・テレフonsスキルの指導をしている方 など

受講料

CCA J 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 演習やゲームを用いて、自分で考え、回答を導き出す
参画型研修です。基礎スキルの見直しはもちろん、お客様に合わせた会話を行うための、状況把握力、発想力など、応答力について学びます。
- ② 受講者同志のコミュニケーションや講師からのフィードバックを通じて、応答力の幅を広げます。
- 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
10:00	1) オリエンテーション 2) 言葉づかいのブラッシュアップ ・状況設定に合わせたスクリプト修正 ・講師講評 ・改善ポイントと方法の理解 3) 音声表現のブラッシュアップ ・スクリプトを用いたロールプレイング ・講師講評 ・改善ポイントと方法の理解
12:00	昼食
13:00	4) 会話力のブラッシュアップ ・状況設定に合わせた会話のポイントの検討 ・お客様役に合わせた会話のロールプレイング ・講師講評 ・改善ポイントと方法の理解 5) お客様満足を追求する ・状況設定に合わせたスクリプト作成(グループワーク) - ーご要望通りにできない対応 - ークレームを起こさない・お怒りを軽減する対応(グループワーク) ・スクリプトを用いたロールプレイング ・講師講評
17:00	終了

日 程 / 開催地

- ① 2018 年 9 月 11 日(火) 10:00~17:00(東京) ② 2019 年 3 月 5 日(火) 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応対品質を考える上で、テレコミュニケーターの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、ベテランの応対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)」「電話応対品質の向上」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(応対者)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)

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 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 ・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) 電話応対の品質とは何か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) 電話応対の品質とは何か① 〈グループ討議〉-「求める応対レベルとは何か」- ・「より速く」「より正確に」「より丁寧に」 ・「お客様の立場に立った応対とは」 「顧客満足度の高い応対とは」 (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〉-「苦情になってしまう応対を改善する」- ☆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ング ☆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⑤(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 2018 年 5 月 17 日(木)～18 日(金) 10:00～17:00(東京) ③ 2018 年 10 月 18 日(木)～19 日(金) 10:00～17:00(東京)
 ② 2018 年 7 月 26 日(木)～27 日(金) 10:00～17:00(大阪) ④ 2018 年 2 月 14 日(木)～15 日(金) 10:00～17:00(東京)

『 ト レ ー ナ ー 育 成 講 座 』

～ 集 合 研 修 に も 個 人 指 導 に も 強 く な る ～

コールセンターの品質を向上させるためには、テレコミュニケーターの育成は重要です。本講座では、テレコミュニケーターの育成に必要な「集合研修」と、コーチングやフィードバックといった「個人指導」の両面から総合的にトレーナースキルを磨いていきます。まずは講義で知識や考え方を体系的に学び、その後に個人ワーク、グループワーク、ロールプレイなどのアクティビティを行なうことで、知識として得るだけでなく、自ら考え実践し、参加者と一緒に振り返ることで、体得します。

講 師

仲江洋美氏
ビーウィズ(株) 教育研修室 室長

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の育成に関わるトレーナー、QA担当者、SV

受講料

CCAJS 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 テレコミュニケーターの育成に必須である「集合研修」と「個人指導」の両面から学ぶことで、総合的にトレーナースキルを習得できます。
- ② 体系的に学ぶことで、目的・内容・人数に合わせた研修の進め方や、テレコミュニケーターのスキルや課題に合わせた個人指導の方法を考え、実践できるようになります。
- ③ 他集合研修や個人指導のロールプレイに対して、講師や参加者からアドバイスをもらうことで、ご自身の研修スキル・指導スキルの傾向・強み・弱みを知ることができ、その後の成長に活かすことができます。

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	■コールセンターの品質と人材育成 ・コールセンターの品質とは ・人材育成の目的 ・トレーナーの役割・心構え	■伝わりやすい研修テキスト作成 ・研修テキスト作成マナー ・伝わりやすい研修テキスト作成のコツ ・資料作成ワーク
12:00	昼食	昼食
13:00	■改善につなげるコーチング ・コーチングとは ・傾聴力、質問力、承認力を高める ・指導の優先順位 ・個人指導(フィードバック面談)の進め方 ■個人指導(フィードバック面談)実践 ・指導計画 ・ロールプレイ ・グループディスカッション	■理解力を高める研修インストラクション ・自分の「話し方」と「特徴」を知る ・理解力を高めるインストラクション ■研修インストラクター実践 ・インストラクションの準備 ・グループディスカッション ・発表
17:00	終了	終了

日 程 / 開催地

① 2018 年 8 月 2 日(木)～3 日(金) 10:00～17:00(東京)

『スクリプト・FAQ 作成講座

～効果的なスクリプト・FAQ を、効率よく作成する～』

スクリプト・FAQ の質は、コールセンターの品質や生産性を大きく左右します。しかし、頻繁な業務ルールの変更に更新が追いつかない、時間をかけて作成したにも関わらずテレコミュニケーターが使っていないなど、スクリプト・FAQ の課題・悩みは尽きません。本講座では、センターの品質や生産性を維持・向上させるための『効果的な』スクリプトを、今よりも短い時間で『効率よく』作成するためのステップやポイントを習得します。また、ある設定条件に合わせてスクリプトの作成を体験することで、実践的にスクリプト作成スキルを習得します。FAQ については、システムやツールの選定、回答作成やブラッシュアップのポイント、FAQ 構築の体制整備などをテーマとして、グループワークをおこないます。他社の参加者と成功事例・失敗事例などの情報交換をすることで、改めて FAQ の目的や問題を整理し、解決・改善に繋がります。

講 師

仲江洋美氏 ビーウィズ(株) 教育研修室 室長

定 員

25名(最少催行人員 12 名)

この講座を受講すると…

- ① 7つのステップに沿ってスクリプト作成のポイントを習得することで、効果的なスクリプト・FAQ を、効率よく作成することができます
- ② スクリプト作成を体験することで、ご自身のスクリプト作成スキルや傾向・強み・弱みを知ることができます。
- ③ グループワークを通じて、FAQ についての他社が抱える問題にも触れることで、解決・改善に繋がるひらめきを得ることができます。

受講料

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

受講対象者

- ・ スクリプトや FAQ の作成を担当する SV の方
- ・ これからスクリプト・FAQ 作成をする SV の方
- ・ スクリプト・FAQ に課題を抱えている SV の方
- ・ スクリプト・FAQ 作成の指導をするマネジャー、センター長など

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	■業務設計の基本ツールの役割 スクリプト・FAQ の機能と目的 ■効果的なスクリプトを、効率よく作成するステップ(前半) 1.目的に合わせて運用方法を決定する 2.要件定義でぶれないスクリプトを設計する 3.効率よく進めるための骨子作成 4.レイアウトを整理して使いやすいスクリプトにする
12:00	昼 食
13:00	■スクリプト作成体験(前半) 骨子作成～レイアウト整理 ■効果的なスクリプトを、効率よく作成するステップ(後半) 5.話し言葉にこだわり応対品質を維持する 6.3つの立場で検証する 7.「使いたい」と思うスクリプトの周知・浸透 ■スクリプト作成体験(後半) 話し言葉～検証～ロールプレイ ■課題解決ディスカッション 1.スクリプトでできる業務改善 2.FAQ 作成のポイント 3.FAQ の効果的活用(ディスカッション)
17:00	終 了

日 程 / 開催地

①2018 年 7 月 12 日(木) 10:00～17:00(東京)

②2019 年 1 月 18 日(金) 10:00～17:00(東京)

『売上貢献・顧客満足向上につながるスクリプト作成講座』

～顧客の購買心理を踏まえた成果に繋がるスクリプト作成のポイントを学ぶ～

通信販売のコールセンターにおいて、スクリプトはテレコミュニケーターの育成においてはもちろん、確実な売上貢献につなげるためになくてはならないツールのひとつです。

本講座では、株式会社JIMOSが18年間の化粧品通販事業で培ったセールス品質を高めるスクリプトの作成手法を、事例を交えながら解説していきます。

基本的な作成方法だけでなく、ヒトがモノを欲する心理を踏まえながら、顧客のニーズを引出し、そのニーズに合わせた魅力的な表現を活用しながら提案する手法など、すぐに使用したくなるスクリプトの作成のポイントを学んでいただくことができます。

講 師

山部典子氏 (株)JIMOS
コンタクトセンター部 アシスタントマネージャー

定 員

24名(最少催行人員 12 名)

この講座を受講すると…

- ① 顧客のニーズの引出し方やニーズに合わせた魅力的な提案方法を学ぶことができます。
- ② テレコミュニケーターの応対品質(表現力やヒアリング力、提案力)向上の要素も学ぶことができます。
- ③ 現場で実際に起きている成功例、失敗例を交えながら研修やワークに多く時間を割くため、理解が深まりやすく明日から実践できます。

受講料

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

受講対象者

- ・ 通信販売やECに携わる方で、売上貢献に繋がるスクリプトを作成したい方
- ・ スクリプトによって、顧客満足の向上を目指したい方
- ・ コールセンターにお勤めのマネージャー、SVの方でマーケティングの材料が欲しい方 など

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 ・通信販売(EC)におけるスクリプトとは 2) スクリプトの役割と重要性 3) グループワーク ・各社課題の共有や、スクリプトに必要な要素の作成(意見交換) ・グループ発表 4) スクリプト作成の留意点 ・スクリプトのあるべき姿 ・スクリプト作成者に求められる条件
12:00	昼 食
13:00	5) 顧客の購買心理に合わせたスクリプト作成① ・顧客の購買心理 ・情報収集と整理方法 ・基本設計(ターゲット、3C、SWOT分析) 6) 個人・グループワーク ・基本設計の実践、グループ内共有&アドバイス 7) 顧客の購買心理に合わせたスクリプト作成② ・顧客ニーズの引き出し方 ・顧客の購買意欲を掻き立てる魅力的な表現方法 8) 個人・グループワーク ・グループ発表 9) 質疑応答
17:00	終 了

日 程 / 開催地

①2018年10月26日(金) 10:00～17:00(東京)

『クレーム対応講座《基礎編》』 ～顧客の信頼を倍増するクレーム対応～

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、その後クレーム内容を分析して実際に役立てるところまでは至らないのが現状です。

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
中尾知子氏 ㈱JBMコンサルタント 主席講師

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

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 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。

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 ・研修の概要と進め方 ・受講者自己紹介 1.コールセンターにおけるクレームの原因を考える ・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 ・クレーム対応プロセスを考える ・対応のプロセス 2.お客様の心理を読み取る(爆発→納得→満足の裏側) ・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 3.クレーム対応の基本 ・クレーム対応の基本を考える
12:30	昼食
13:30	4.言葉と表現力を磨く (対応は言葉と声の表現が命) ・クレーム時に気を付けたい話し方 5.ロールプレイング ・会話に必要なプロセス ・グループワークの手順 ・物理的ニーズと心理的ニーズを満たす
17:00	終了

日程 / 開催地

【玉本 美砂子 講師】

【中尾 知子 講師】

①2018年7月6日(金) 10:00～17:00 (大阪)

①2018年5月22日(火) 10:00～17:00 (東京)

②2018年12月7日(金) 10:00～17:00 (東京)

『クレーム対応講座《応用編》』 ～ 解決が難しいクレーム対応の研究～

クレーム対応では、お客様の心情に配慮しつつも伝えるべきことは伝えなければならない場面があります。より厳しいクレームへの対応になるほど表面的な言葉だけでなく、人間力×対話力の両面を磨くことが求められます。本セミナーでは、お客様の腑に落ちる説明の言葉・フレーズとはどのようなものか事例に基づいて研究し、対応力の向上をお手伝いさせていただきます。

講師

玉本美砂子氏 ㈱JBMコンサルタント 代表取締役
中尾知子氏 ㈱JBMコンサルタント 主席講師

定員

20名(最少催行人員 10名)

受講対象者

- ・ スーパーバイザーやマネージャー・センター長など管理者の方
- ・ 経験豊富なベテラン対応者や対応の専門職の方
- ・ 難易度の高いクレーム対応を行っている方
- ・ クレーム対応の指導を担当している方
- ・ クレームの応対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 お客様の心理を読み取りながら、対話を通じて解決策を見出すことができます。
- ③ お客様の感情を察しながら伝えるべきことを伝える交渉力、お客様の腑に落ちるフレーズの習得を目指していきます
- ④ 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。

受講料

CCAJ 会員 : 22,680 円/1名(税込)
一 般 : 32,400 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	〇オリエンテーション ・研修の概要と進め方 1.解決が難しいクレームとは ・時代とともに変貌するクレームの量と質 ・お客様のクレーム内容と要求の正当性 2.解決が難しいクレームの解決策 ・クレーム対応のプロセス ・物理的ニーズと心理的ニーズを満たす ・要求は断ってもお客様は失わない 3.トークを考える ・要望を断るトーク ・トーク例の検討
12:30	昼食
13:30	4.事例研究 ※下記4つのケースから1つを選択 - 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(自身でクレームの内容を設定) ・事例研究の進め方 ・ロールプレイングとグループ討議 4.クレームに対しての社内の取り組み方 ・サービスのサイクル ・今後の取り組みとして討 5.まとめ
17:00	終了

日 程 / 開催地

【玉本 美砂子 講師】

【中尾 知子 講師】

- ①2018 年 8 月 30 日(木) 10:00～17:00 (大阪)
- ②2019 年 1 月 23 日(水) 10:00～17:00 (東京)

- ①2018 年 6 月 15 日(金) 10:00～17:00 (東京)

『KPI マネジメント基礎講座

～基礎から学ぶ、KPI レポート作成・活用・分析手法の習得～』

コールセンターの運営において KPI（重要業績評価指標）は非常に重要であり、コールセンターマネジメントの基盤となります。この講座ではまず、重要 KPI を個別に解説し、そのロジックおよび個々の KPI から何が分かるのか理解を深めていただきます。そして、KPI による分析が容易に行えるように、KPI の体系化、KPI 間の相関関係についても解説します。

また、ケーススタディ&グループワークでは、コールセンターにおける KPI レポートの作成方法・作成サイクルなどや、KPI レポートの活用・分析手法を、実際のデータを用いて実践的に学ぶことができます。それにより、最終的には KPI レポートを使用した PDCA サイクルを習得していただきます。

講義中心ではなく、ケーススタディをメインにしており、その作業の中で、必要スキルを身につけていただきます。KPI が苦手、初心者の方でも分かり易く、受講後直ぐに、現場で活用できる内容です。

講 師

牧野 聡 氏 コールセンターコンサルタント/トレーナー

定 員

25名(最少催行人員 12 名)

この講座を受講すると…

- ① 重要 KPI のロジックを習得でき、個々の KPI で何が分かるか、妥当数値が分かります。
- ② KPI の体系化、相関関係が理解でき、KPI データの分析方法が理解できます。
- ③ KPI レポートの作成方法および KPI レポートを活用した分析手法が分かります。
- ④ KPI レポートを使った PDCA サイクルが分かります。

受講料

CCAJ 会員 : 17,280円/1名(税込)

一 般 : 27,000円/1名(税込)

受講対象者

- ・コールセンターにおける問題解決に悩まれている方
- ・コールセンターの管理者(SV、マネージャー等)、管理者になって間もない方
- ・KPI レポートの作成者(品質管理者、SV 等)、レポート作成を考えている方
- ・KPI の活用方法や KPI レポートを見方がよく分からない方
- ・コールセンターの PDCA サイクル化を考えられている方など

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 「グループワーク」 ・グループ内自己紹介 ・グループワーク時の役割分担等の協議(グラドルールの協議・決定) 2) KPIマネジメントとは何か ・コールセンターにとって KPI とは ・KPI マネジメントとは 「グループワーク」 ・現在の KPI の活用状況を棚卸する ・その問題点を整理する 3)KPI 指標の整理 ・重要 KPI 指標のロジック、個々の KPI から何が分かるか、妥当数値 ・KPI 指標の体系化 ・KPI 指標の相関関係
12:00	昼食
13:00	4) KPIレポートの作成・活用方法 ・KPI レポートの作成方法 ・KPI レポートの活用方法 「グループワーク」 ・各種データをもとに KPI レポートを作成し、作成方法を学ぶ ・グループ発表 5) KPIレポートの分析方法 ・KPI レポートの分析 ・問題点の原因特定方法 「グループワーク」 ・ケーススタディの KPI レポートを使用して、応答率悪化の原因を分析する ・グループ発表 6)KPIレポートによる PDCA サイクル ・KPI レポートを使用した PDCA サイクル 「グループワーク」 ・前演習で特定した応答率悪化原因を以後、どのように改善・管理するか計画化する ・グループ発表
17:00	終了

日 程 / 開催地

①2018 年 5 月 10 日(木) 10:00～17:00(東京)

②2018 年 12 月 4 日(火) 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 アクティブワークケア開発センター 代表
テレマーケティングコンサルタント

受講料

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

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リポートを作成し、現場でのトライアルにつなげていただけます。

定 員

24 名(最少催行人員 10 名)

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) スケジュール説明 ・ 講座の目的と進行スケジュール (2) ストレスマネジメントの基礎知識 ・ 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	(3) コールセンターのストレス ・ 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) (4) コールセンターストレス低減策 ・ 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～ ーシフト・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 (5) アクションリポート作成 (6) 質疑応答
17:00	終了

日 程 / 開催地

①2018 年7月 4 日(水) 10:00～17:00(東京)

②2018 年11月 28 日(水) 10:00～17:00(東京)

『顧客経験価値を高める 顧客志向の電話応対』

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応対」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、また、情緒的な関係構築をする上で重要となる、気持ちや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ング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

河合晴代氏 ㈱ラーニングイット 代表取締役

定員

24名(最少催行人員 12 名)

受講対象者

- ・ センター全体の顧客満足度向上に取り組んでいる方
- ・ スーパーバイザーやテレコミュニケーターの育成に携わる方
- ・ 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) など

受講料

CCA J 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 お客様に支持される電話応対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、Asls(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。

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 学習の目的 / 主な内容 / 自己紹介 / アイスブレイク (1)お客様に支持される応対とは お客様視点で考える コールセンターに求められる役割 顧客経験価値(カスタマー・エクスペリエンス)とは (2)お客様志向のコミュニケーションの実践 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 一音の高低、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)
13:00	昼食
14:00	お客様志向のコミュニケーションの進め方 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) (3)お客様志向の会話の進め方 <音声教材を元にグループワーク&発表> ①オープニング ②コミュニケーション ③クロージング (4)応対品質向上に向けて 応対品質向上のプロセス / 今後の取り組み まとめ
17:00	終了

日程 / 開催地

①2019 年2月 26 日(火) 10:00~17:00(東京)

『電話応対品質マネジメント』

コールセンターには、センターミッションに基づいた“目指すべき電話応対品質”があります。日々電話応対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、電話応対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。応対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“あるべき応対品質”とはどのような応対なのか、センターの品質管理とそのための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応対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

窪田尚子氏 (有)クウォーターワン 代表取締役

受講対象者

- ・ センター全体の電話応対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

受講料

CCAJ 会員 : 17,280円/1名(税込)

一般 : 27,000円/1名(税込)

定員

24名(最少催行人員 12 名)

この講座を受講すると...

- ① センター全体を俯瞰する“電話応対品質マネジメント”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、応対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・課題を電話応対品質マネジメントの手法で解決することができます。

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

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応対品質 ・センターが目指すべき電話応対品質とは ・電話応対品質マネジメントの考え方
11:00	3) 現状の電話応対品質向上の取り組みを振り返る(ディスカッション) ・ありがちな応対品質管理と体制 ・電話応対品質マネジメントで“あるべき姿”の体制と役割 4) センター全体の“応対品質管理”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“応対品質”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応対品質を共有する ・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

①2018 年 6 月 7 日(木) 10:00~17:00(東京)

③2019 年 2 月 13 日(水) 10:00~17:00(東京)

②2018 年 10 月 23 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

CCA J 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

①2018 年 6 月 6 日(水) 10:00~17:00(東京)

②2019 年 3 月 14 日(木) 10:00~17:00(東京)

『モニタリングの基礎知識と成果の上るフィードバックスキル』

企業におけるモニタリング、フィードバックの目的や重要性を確認した上で、クオリティマネジメントサイクルに沿って、基礎知識のみならず、品質管理担当者がすべきタスク、タスク推進における重要点やポイント、コツについて、講義やディスカッション、ワークを通して学びます。

また、フィードバックをオペレーターにポジティブなものと捉えてもらう留意点確認、フィードバックのロールプレイングを実施するとともに、フィードバックスキルのフィードバック(指標を用いたスキルチェックとフィードバック)を行い、質の高いフィードバックスキルを身につけます。

応対品質の向上やオペレーター育成の知識やスキルを習得したい方、課題解決のヒントを得たい方にお薦めします。ご参加をお待ちしております。

講 師

富澤美奈子氏 トランスコスモス㈱
DEC 統括 DC&CC サービス推進本部 品質教育部
品質企画課 課長

受講対象者

- ・ コンタクトセンターの品質管理担当者や管理者
(新人～中堅) など

受講料

CCA J 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 企業、コンタクトセンターにおける品質管理の重要性やモニタリングフィードバックの知識、スキルを体系立てて学ぶことができます。
- ② ディスカッション、ロールプレイング、模擬カリブレーション等により、机上の空論ではなく、受講後、すぐに活用可能な実践型の研修です。
- ③ アウトソーサー業界トップの実績を踏まえた研修です。モニタリング、フィードバックの運用のヒントを得られます。

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) イントロダクション ・研修の目的、本日の予定、講師自己紹介 (2) モニタリングパート ・品質管理の重要性 ・モニタリングの目的と効果 ・基礎知識の確認(評価項目作成のポイント、カリブレーションの必要性、チャットとコールの評価項目の違い等) ・PPDCA サイクルに沿った品質管理担当者がすべきタスク、タスク推進における重要点やポイント、コツ ・模擬カリブレーション
12:30	昼食
13:30	(3) フィードバックパート ・フィードバックの目的と重要性 ・オペレーターにフィードバックをポジティブに捉えてもらう工夫 ・フィードバックスキルのフィードバック(ロールプレイング) ー 模擬設定を用いて受講者同志でフィードバック→フィードバックスキルを評価指標に基づき評価し、フィードバック ー 講師からも適宜フィードバック、最後に総評 (4) ラウンドテーブル ・講師がファシリテータを務め、受講者の実体験や現状、課題をフリー形式で意見交換
17:00	終了

日 程 / 開催地

①2018 年 9 月 20 日(木) 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

河合晴代氏 (株)ラーニングイト 代表取締役

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

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	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) - 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 - 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 ① 承認 ストローク演習 ② 傾聴 ミニエクササイズ
13:00	昼食
14:00	③ 質問 ミニエクササイズ ④ 提案/フィードバック 3) 事例で考える - As Is、To Be ワークショップ - 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 - 総合演習 - チャンクダウン、チャンクアップ(ミニエクササイズ) まとめ
17:00	終了

日 程 / 開催地

①2018 年 12 月 13 日(木) 10:00~17:00(東京)

②2019 年 3 月 12 日(火) 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		F A X	
E - m a i l			

■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