

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

2021 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 https://ccaj.or.jp/ccaj_school/

2021年4月22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	
オンライン研修受講にあたって	1-1
「オンライン研修」受講時の注意事項等	
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 2020年度スケジュール	6
5. 各講座の詳細.....	7～25

《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」を活かした対応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
- 育成スキル向上講座～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～..... 12

《専門コース》

- スクリプト作成講座～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～ 13
- 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～ 14
- 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～ 15
- 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～ 16
- 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～ ... 17
- お客さま満足度が上がる電話対応～AI時代にも残る人の対応～ 18
- 電話対応品質マネジメント 19
- 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..... 20
- テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング～定着率向上を目指して～21
- ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでの AI の企画・導入・活用講座
～ニューノーマル(アフターコロナ)に対応するためのAI(セルフサービス化、オペレーターサポート等)の活用について 22
- AIチャットボットの構築・運用の基礎知識と、チャットボット作成の体験ワーク 23
- 顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座～実務で使える「FAQ 運用サイクル」を学ぶ～.....24
- 有人チャットの構築・運用ポイントと人材育成
～ニューノーマル時代に注目される在宅チャットのコツも含め構築・運用のポイントを学ぶ～25

6. CCAJスクール 受講申込用紙	26
--------------------------	----

CCAJ スクールとは

■『CCAJ スクール』の方針

CCAJ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”

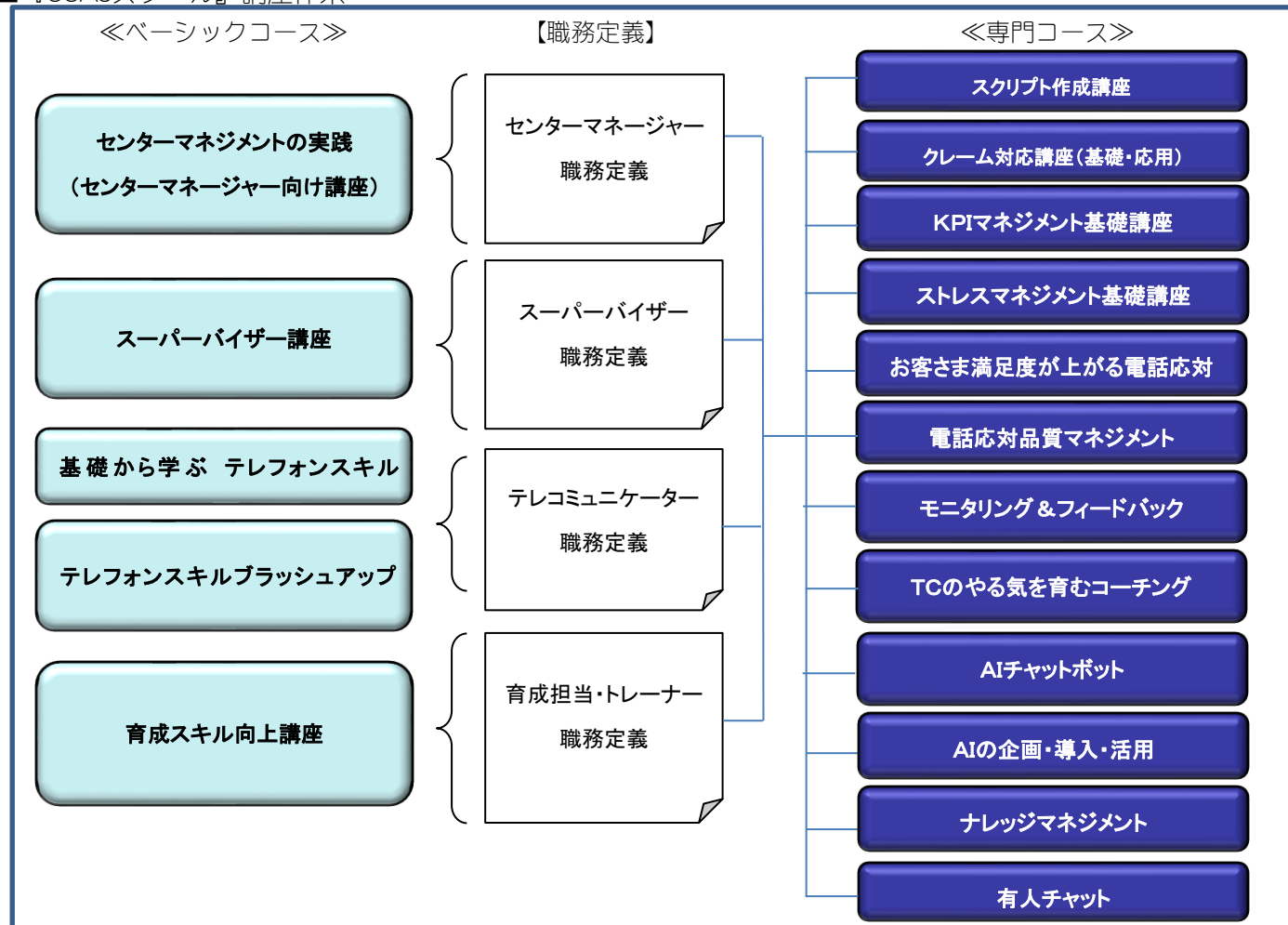
講義だけでなく、センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した講座です。学び、体験することで、分かりやすく、早期にスキルを身につけていただけます。

■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げていただけます。

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



オンライン研修受講にあたって

- ◆with コロナ時代に合わせて、2021年度のCCAJスクールは、これまで以上に【**オンライン研修**】をより充実したものにパワーアップ!
- ◆これまでの集合型研修と講義内容も変わらず、専門的な講座を盛り沢山でお届けいたします。
上半期はオンライン開催に特化し、これまで遠方でご参加が難しかった方も、オンライン研修自体初参加の方も是非お待ちしております!
※CCAJスクールは Web 会議ツール「Zoom」を用いた研修となります。
- ◆ネット環境さえあればご自宅やオフィスなど、場所問わずどこからでもご参加いただけますので、是非この機会に“ニューノーマルな”オンライン研修にご参加してみたいはいかがでしょうか?

準備いただきたいもの

- ・PC/1人1台の使用（PC内臓/外付けのカメラまたはWebカメラ・Zoomが使用可能であること。）
- ・受講の際、**カメラは必ずON**の状態でご受講ください。
- ・**Zoomアプリ使用を推奨**（ディスカッション・動作安定性から「**Zoomアプリ**」利用を推奨します）
- ・https://zoom.us/download#client_4meeting こちらのURLからZoomアプリのダウンロードができます。
- ・**イヤホン**または**ヘッドセット**の利用を推奨（Bluetooth等のワイヤレスイヤホンですと充電切れもございますので、なるべく有線のものをご使用ください。）
- ・タブレットからのご参加も可能ですが、その際は充電ケーブルをつないで受講ください。

受講環境(推奨)

- ・インターネット環境が整備されていること。（通信環境安定性のため、ルーター・モデムから**有線のLANケーブルが引かれていること**が望ましいです。）
- ・会社からご参加される方は、なるべく**会議室**や**個室**など**静かな場所**からの受講を推奨。
（話しても周りに影響のない場所・静かな場所からの受講を推奨）
- ・同一企業から複数名ご参加の方は、ハウリング防止のため間隔を空けて受講ください。
（※ディスカッションの際、他の参加者の発言の妨げとなりますので、ご配慮ください。）

受講の流れ

- ・主にオンラインでの研修や、Zoomを初めてご利用の方向けに『接続テスト』を実施しております。
- ・受講当日と同様の環境下で接続テスト行っていただくことで、安心して研修に臨んでいただけるよう事務局にてサポートさせていただきます。
- ・接続テストのご希望可否については、申込フォームよりチェックしてください。
※ご希望の方には改めて、接続テストの日程をご案内させていただきます。
- ・研修開催日が近づきましたら本番当日のご参加URL等のご案内をお送りさせていただきます。
また併せて、当日の受講証と受講者一覧をメールにてお申込み責任者様宛へお送りいたします。
- ・直前の受講者変更・ご欠席は致しかねますので、**ご欠席の場合は必ず代理の方のご参加**をお願い致します。

■ 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、稼動状況把握
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、稼動状況把握
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

育成担当・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・品質をみることにより「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べます。

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べます。

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、実践的に習得します。

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ます。

育成スキル向上講座 ～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～
(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「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育成スキルを磨いていきます。

スクリプト作成講座 ～効果的なスクリプトを、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、講義で学び、作成実践で身に付けます。

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～
(講師：(株)JBMコンサルタント 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します。

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 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。お客様の胸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します。

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びます。

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びます。

お客さま満足度が上がる電話応対 ～A I時代にも残る人の応対～

(講師：(株)CCカレッジ 河合 晴代氏)

お客さまの応対がますます難しい局面をむかえる中、これからのお客さまに選ばれる電話応対品質を、エクササイズ・ワーク・グループディスカッションを通して考え、実践的に学びます。

電話応対品質マネジメント

(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びます。

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)

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、品質管理担当がすべきタスク、タスク推進におけるポイントやコツについて、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のやる気を育むコーチング～定着率向上を目指して～

(講師：(株)CCカレッジ 河合 晴代氏)

テレコミュニケーターの「やる気」を引き出す育成手法(コーチング)を学び、実際の個人面談の動画事例(ありがちな面談vs目指したい面談)やロールプレイングなどを通し、「欠点指摘型だけの指導」からの脱却を図ります。

コンタクトセンターにおけるA Iの企画・導入・活用講座

～人材不足時代におけるAI(セルフサービス化、テレコミュニケーターサポート)の活用について～(講師：AIコンサルタント 熊谷 彰斉氏)

NLP(自然言語処理)を中心としたAIの市場動向と技術の把握、また、実際の導入運用で発生した課題から対策を学ぶことにより、AIを活用した自社ビジネスのロードマップを描けるAI推進役としての思考フレームと行動フレームを習得します。

A Iチャットボットの構築・運用の基礎知識と、チャットボット作成の体験ワーク

(講師：モビルス(株) 石井 智宏氏)

対話型AIの選定、AI教師データやシナリオの作成、チャットボットとチャットオペレーターとの連携によるハイブリッド運用、回答精度向上のPDCAサイクルまで、AIチャットボットの構築・運用に欠かせない知識を一日で学べます。

ナレッジマネジメント実践講座 ～実務で使える「FAQ運用サイクル」を学ぶ～

(講師：りらいあコミュニケーションズ(株) 水野 崇氏)

「誰の何のためのナレッジか」と受講者それぞれが捉え直す機会を提供します。限りある管理者のリソースで、現場でどのようにナレッジをマネジメントするか、その枠組みを学び他社事例を通じて実務で使える理解を得られます。

有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成

～ニューノーマル時代に注目される在宅チャットのコツも含め構築・運用のポイントを学ぶ～(講師：(株)Me-Rise 東峰 ゆか氏)

どのようなポイントに気を付けて構築をしたら良いのか、また運用で困ることは何か、当講座にて解説。ワークを利用し実際に自社に適した運用を考え、持ち帰れる講座となっています。

2021年度 CCAJスクール年間スケジュール

■2021年

2021年4月1日現在

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
5/13(木) ~ 5/14(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
5/18(火)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき	web
5/20(木) ~ 5/21(金)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	web
5/25(火) ~ 5/26(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子	web
5/28(金)	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	web
6/2(水)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング	河合 晴代	web
6/15(火) ~ 6/16(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	web
6/18(金)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子	web
6/22(火)	クレーム対応講座《基礎編》	中尾 知子	web
6/24(木)	ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉	web
6/29(火)	有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成	東峰 ゆか	web
7/7(水) ~ 7/8(木)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	web
7/14(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	web
7/16(金)	スクリプト作成講座～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～	仲江 洋美	web
7/20(火) ~ 7/21(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
7/28(水)	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	web
未定	顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座	水野 崇	web
8/5(木)	クレーム対応講座《応用編》	中尾 知子	web
8/19(木)	お客さま満足度が上がる電話対応	河合 晴代	web
8/24(火) ~ 8/25(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	web
8/27(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	web
9/9(木) ~ 9/10(金)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	東京
9/15(水)	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
9/17(金)	クレーム対応講座《基礎編》	中尾 知子	大阪
9/28(火) ~ 9/29(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	大阪
10/5(火)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子	東京
10/7(木)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング	河合 晴代	東京
10/20(水)	基礎から学ぶテレフォンスキル講座	角脇 さつき	東京
10/26(火) ~ 10/27(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子	大阪
10/26(火) ~ 10/27(水)	スーパーバイザーマネジメント力向上講座	角脇 さつき	東京
未定	AIチャットボットの構築・運用の基礎知識と、チャットボットの作成の体験ワーク	石井 智宏	東京
11/10(木)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
11/16(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
11/19(金)	クレーム対応講座《応用編》	中尾 知子	大阪
11/25(木) ~ 11/26(金)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	東京
12/2(木)	クレーム対応講座《基礎編》	中尾 知子	東京
12/3(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	東京
12/7(火) ~ 12/8(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
12/9(木) ~ 12/10(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	東京
未定	顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座	水野 崇	東京

■2022年

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
1/19(水)	ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉	東京
1/20(木) ~ 1/21(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
1/25(火)	スクリプト作成講座～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～	仲江 洋美	東京
1/27(木)	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
2/3(木) ~ 2/4(金)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	東京
2/8(火)	クレーム対応講座《応用編》	中尾 知子	東京
2/15(火) ~ 2/16(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	東京
2/18(金)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子	東京
2/22(火)	お客さま満足度が上がる電話対応	河合 晴代	東京
未定	AIチャットボットの構築・運用の基礎知識と、チャットボット作成の体験ワーク	石井 智宏	東京
3/2(水)	テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング	河合 晴代	東京
3/8(火) ~ 3/9(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子	東京
3/10(木) ~ 3/11(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

■ 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

会員：38,500円(消費税込) ※オンライン開催は30,800円(消費税込)

一般：55,000円(消費税込) ※オンライン開催は44,000円(消費税込)

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、修了証をお渡しいたします。

	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 ーモニタリングは対応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 基本知識を利用しての実践) 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 □学びの後に一手法提示/質疑応答&ディスカッション
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

①2021年5月25日(火)～26日(水) (オンライン)

③2022年3月8日(火)～9日(水) (東京)

②2021年10月26日(火)～27日(水) (大阪)

CCA Jスクール 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 (株)プロフェッショナルアカデミー 代表取締役

受講料

会 員 : 27,500円(消費税込) ※オンライン開催は22,000円(消費税込)

一 般 : 44,000円(消費税込) ※オンライン開催は35,200円(消費税込)

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。

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

定 員

25名(最少催行人員 12 名)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証をお渡しいたします。

	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 2021年 6 月 15 日(火)～16 日(水) (オンライン) | ④ 2021年 12 月 7 日(火)～8 日(水) (大阪) |
| ② 2021年 8 月 24 日(火)～25 日(水) (オンライン) | ⑤ 2022 年1月 20 日(木)～21 日(金) (東京) |
| ③ 2021年 10 月 26 日(火)～27 日(水) (東京) | ⑥ 2022 年 3 月 10 日(木)～11 日(金) (東京) |

CCA Jスクール ベーシックコース 『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

会員：27,500円(消費税込) ※オンライン開催は23,760円(消費税込)

一般：44,000円(消費税込) ※オンライン開催は36,960円(消費税込)

※オンライン研修特別価格(「EQ 診断」の受検料が含まれています。)

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、修了証をお渡しいたします。

	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) ※オンライン講座限定※ ・EQ 診断結果を読み解く(受講前にWEBにて受検)
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 2021年5月13日(木)～14日(金) (オンライン) | ④ 2021年12月9日(木)～10日(金) (東京) |
| ② 2021年7月20日(火)～21日(水) (オンライン) | ⑤ 2022年2月15日(火)～16日(水) (東京) |
| ③ 2021年9月28日(火)～29日(水) (大阪) | |

『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ともに、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

受講料

会 員 : 17,600円(消費税込) ※オンライン開催は14,080円(消費税込)

一 般 : 27,500円(消費税込) ※オンライン開催は22,000円(消費税込)

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

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、修了証を当日お渡しいたします。

時間	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) 電話応対総合実習 ・基本応対のロールプレイング
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

①2021年5月18日(火) (オンライン)

②2021年10月20日(水) (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

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

会 員 : 17,600円(消費税込) ※オンライン開催は14,080円(消費税込)

一 般 : 27,500円(消費税込) ※オンライン開催は22,000円(消費税込)

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。

定 員

25名(最少催行人員 12名)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

	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) お客様満足を目指す ・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応対 - ークレームを起こさない・お怒りを軽減する応対(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 2021年7月28日(水) (オンライン)

② 2021年11月16日(火) (東京)

『育成スキル向上講座～研修とフィードバックの進め方を学ぶ～』

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「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育成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) 執行役員

受講料

会員:27,500円(消費税込) ※オンライン研修は22,000円(消費税込)
一般:44,000円(消費税込) ※オンライン研修は35,200円(消費税込)

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 など

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「研修」と「個人指導(コーチング・フィードバック)」の両面から学ぶことで、総合的に育成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レベ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 研修やコーチング・フィードバック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、修了証をお渡しいたします。

	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 ・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の進め方 ・自分の「話し方」と「特徴」を知る ・理解力を高める進め方 ■研修インストラクター実践 ・研修の準備 ・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 2021年5月20日(木)～21日(金) (オンライン) | ④ 2021年11月25日(木)～26日(金) (東京) |
| ② 2021年7月7日(水)～8日(木) (オンライン) | ⑤ 2022年2月3日(木)～4日(金) (東京) |
| ③ 2021年9月9日(水)～10日(金) (東京) | |

『スクリプト作成講座』

～効果的なスクリプトを、効率よく作成する～

スクリプトの質は、コールセンターの品質や生産性を左右します。しかし、頻繁な業務ルールの変更で更新が追いつかない、時間をかけて作成してもテレコミュニケーターが使わず浸透しない等、スクリプトの課題・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作成体験をすることで、実践的にスクリプト作成スキルを習得します。

講 師

仲江 洋美氏 ビーウィズ(株) 執行役員

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
 一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

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。

受講対象者

- ・ スクリプト作成を担当する SV の方
- ・ スクリプト作成指導、添削を行うマネジャー・センター長
- ・ 品質管理担当者 など

定 員

25名(最少催行人員 12 名)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

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 ※実践あり 3.効率よく進めるための骨子作成 ※実践あり
12:00	昼 食
13:00	■効果的なスクリプトを、効率よく作成するステップ(後半) 4.レイアウトを整理して使いやすいスクリプトにする 5.話し言葉にこだわり対応品質を維持する ※実践あり 6.3つの立場で検証する ※実践あり 7.「使いたい」と思うスクリプトの周知・浸透 ■代表的なスクリプトスタイル ・4つのスタイルの特徴とポイント ■スクリプトでできる業務改善 ・KPI 達成のためにスクリプトでできること
17:00	終 了

日 程 / 開 催 地

①2021年7月16日(金) (オンライン)

②2022年1月25日(火) (東京)

『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～

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

中尾 知子氏

㈱JBMコンサルタント 執行役員 主席講師

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

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。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

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 ・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 (応対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

①2021年6月22日(火) (オンライン)

②2021年9月17日(金) (大阪)

③2021年12月2日(木) (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

中尾 知子氏

㈱JBMコンサルタント 執行役員 主席講師

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

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 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。

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
- ・ クレームの対応方法をスクリプトに活かしたい方 など

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証をお渡しいたします。

時間	内 容
10:00	○オリエンテーション ・研修の概要と進め方 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 5.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議 6.まとめ
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

- ① 2021年8月5日(木) (オンライン) ② 2021年11月19日(金) (大阪) ③2022年2月8日(火) (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やすく、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

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

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られている方
- 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、修了証を当日お渡しいたします。

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

①2021年8月27日(金) (オンライン)

②2021年12月3日(金) (東京)

『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～

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

定 員

24 名(最少催行人員 10 名)

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

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。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

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

①2021年7月14日(水) (オンライン)

②2021年11月10日(水) (東京)

『お客さま満足度が上がる電話応対 ～A I 時代にも残る人の応対～』

多くのコンタクトセンターが AI (FAQ 支援・無人ボットなど) の導入を検討している今、新しいテクノロジーは本当に「人の応対」を奪っていくのでしょうか？それはまだ遠い先の話だと言わざるをえません。とは言うものの安心はできないのです。私たちを取り巻く環境は変わり、お客さまは確実に変わってきています。これから先も「従来と同じ電話応対レベル」でお客さまに「今までと同じように」ご満足頂くのは難しいでしょう。また、「カスタハラ（カスタマー・ハラスメント）」という言葉も生まれる中、ますます“お客さまの応対”は難しい局面をむかえています。これからのお客さまに選ばれる電話応対品質を、エクササイズ・ワーク・グループディスカッションを通して考え、実践的に学びます。

講 師

河合 晴代氏 ㈱CCカレッジ 代表取締役

受講対象者

- ・ CS 向上、NPS 向上に取り組んでいる担当者
- ・ QA 担当者、電話応対品質担当 SV
- ・ テレコミュニケーターの育成者・指導者 (SV・リーダー)
- ・ テレコミュニケーター (上級者) など

受講料

会 員 : 23,100円 (消費税込) ※オンライン開催は18,480円 (消費税込)
一 般 : 33,000円 (消費税込) ※オンライン開催は26,400円 (消費税込)

この講座を受講すると…

- ① これからの時代に求められる「人が応対する際の電話応対力」を学びます。
- ② お客様志向のコミュニケーションをプロセスに沿って体系的に学びます。
- ③ 音声教材 (As is - To be) を用い、実際の事例をもとに考えます。

定 員

24名 (最少催行人員 12 名)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

時間	内容
10:00	オリエンテーション 学習のねらい / 主な内容 / 自己紹介 (スピーチ) (1) お客様に求められる、これからの電話応対とは 1. 応対品質向上の取組み (共有) [グループディスカッション] 2. 音声事例 (指導ポイント) [グループディスカッション] 3. 従来の応対とこれから求められる応対 4. 求められる応対実践に向けての問題点 (2) お客様志向の電話応対① ～全体 1. ラポール (信頼関係) を築く重要性 2. お客さまとの距離が近づく音声表現・話し方 3. 言っていないでも伝わらない謝辞 (3) お客様志向の電話応対② ～アクティブリスニング 1. コールセンターのあるある応対 2. 相手の話を「聞く」と「聴く」の違い [エクササイズ] 3. お客さまの気持ちへの共感・寄り添い
13:00	昼食
14:00	4. お客さまの話を引き出す [エクササイズ] (4) お客様志向の電話応対③ ～伝えるではなく“伝わる” 1. お客様の真のニーズ 2. 特徴・メリット・ベネフィット (付加価値) [ワーク] 3. クロージング (5) お客さまから選ばれるための取組み 1. 音声事例 (As is ? To be 応対) [グループディスカッション] 2. 目指す応対の方向性 3. 取組みのフレームワーク まとめ 今後の取組み (スピーチ)
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

①2021年 8 月 19 日 (木) (オンライン)

②2022 年 2 月 22 日 (火) (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 (株)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

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

定 員

24名(最少催行人員 12 名)

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

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

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。

日程 / 開催地

①2021年6月18日(金) (オンライン) ②2021年10月5日(火) (東京) ③2022年2月18日(金) (東京)

『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』

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勧めします。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 DCC 総括 オペレーションマネジメント本部 品質管理統括部
人財開発部 シニアマネジャー

定 員

20名(最少催行人員 10 名)

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

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

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、修了証を当日お渡しいたします。

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

①2021年5月28日(金) (オンライン) ②2021年9月15日(水) (東京) ③2022年1月27日(木) (東京)

『テレコミュニケーターのやる気を育むコーチング ～定着率向上を目指して～』

テレコミュニケーターの新規採用が難しい中、少しでも定着率を上げようと様々なモチベーション施策が取られています。その中でもテレコミュニケーターの育成に注力し、SVによる個人面談を定期的に行っているセンターは多いです。しかしながら、面談実施の教育はどうでしょうか？残念ながら多くの面談者が「見よう見まね」で面談を行っているケースが少なくありません。本講座ではテレコミュニケーターの「やる気」を引き出す育成手法（コーチング）を学び、実際の個人面談の動画事例（ありがちな面談vs目指したい面談）やロールプレイングなどを通し、「欠点指摘型だけの指導」からの脱却を図ります

講 師

河合 晴代氏 ㈱CCカレッジ 代表取締役

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

この講座を受講すると...

- ① 人材育成における「モチベーション」の重要性を再認識します
- ② 「やる気」を引き出す育成手法、コーチングの基本スキルを学びます。
- ③ 個人面談の動画教材（ありがちな面談vs目指したい面談）で具体的なイメージを掴んだ後、設定に基づいた模擬面談を行うことで、効果的な個人面談を行えるようになります。

定 員

24名(最少催行人員 12 名)

受講対象者

- ・ SVの育成担当者(マネージャー)
- ・ テレコミュニケーターの育成面談を行っている方
- ・ QA 担当者、電話対応品質担当 SV
- ・ テレコミュニケーターの育成者 (SV) など

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

時間	内容
10:00	オリエンテーション 学習のねらい / 主な内容 / 自己紹介(スピーチ) (1) 育成者に求められるもの 1. テレコミュニケーター育成の3大ポイント 2. モチベーション施策 [グループディスカッション] 3. やる気を育むvs削ぐ上司/先輩 [グループディスカッション] (2) 育成面談、その前に... 1. 育成の全体像 2. 育成面談の“あるある” [グループディスカッション] 3. なぜコーチングなのか (3) コーチングの基本スキル 1. 面談が上手いく前提条件 2. コーチングの5大基本スキル ①承認 [ミニエクササイズ] ②傾聴 [ミニエクササイズ] ③質問 [ミニエクササイズ] ④フィードバック ⑤提案
13:00	昼食
14:00	(4) 動画事例で考える 1. ありがちな個人面談 ・テレコミュニケーターの気持ち [グループディスカッション] ・育成面談の改善点 [グループディスカッション] ・動画解説:コミュニケーションストッパー、指示命令型 2. ありがたい個人面談 ・ありがちな個人面談との相違点 [グループディスカッション] ・育成面談の改善点 [グループディスカッション] ・動画解説:コミュニケーションヘルパー、支援型 (5) コーチングセッションの進め方・ロールプレイ演習 1. 事前準備 2. コーチングフロー 3. 言語以外の要素、面談実施後 4. ロールプレイ演習 [模擬面談] ～面談者のメンタルブロックをはずす まとめ 今後に向けて (スピーチ)
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

①2021年6月2日(水) (オンライン)

②2021年10月7日(木) (東京)

③2022年3月2日(水) (東京)

『ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターでのAIの企画・導入・活用講座』

～ニューノーマル(アフターコロナ)に対応するためのAI(セルフサービス化、オペレーターサポート等)の活用について～

人材の確保が困難な時代において、セルフサービス化の推進、テレコミュニケーターへ快適な支援環境提供などの取り組みを強化推進していると思います。

それらを更に推進していくために、お客様とテレコミュニケーターとの会話内容、チャットボット、音声ボットとお客様が話す内容などの膨大な会話ログデータをどう扱っていくかが、今まで以上に重要な取り組みのひとつになってきております。

この講座は NLP (自然言語処理) を中心にした AI の市場動向と技術の把握、また、実際の導入運用で発生した課題から対策を学ぶことにより、今できること、今後できることをロジカルに思考し、AI を活用した自社ビジネスのロードマップを描ける AI 推進役としての思考フレームと行動フレームを習得することを目的としております。

講 師

熊谷 彰斉氏 AI コンサルタント

定 員

24名(最少催行人員 12 名)

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

受講対象者

- ・ AI を活用した企画・導入・運用に携わる方および携わる予定の方
- ・ チャットボットや音声ボットなどセルフサービス化の推進を検討および実施している方
- ・ テレコミュニケーターのサポートに AI を活用して、CS/ES 向上の推進を検討および実施している方 など

この講座を受講すると...

- ① AI のトレンドを把握し、コンタクトセンターにどう活用していけばいいかの企画スキルを得ることができます。
- ② AI の技術的な基礎スキルを習得できます(自然言語処理(NLP)、音声認識、音声合成、自動知識化(ナレッジグラフ)など)
- ③ 実際の AI 活用事例(chatbot、音声 bot、ログ分析など)にて発生した課題の対応策から AI の導入運用スキルを学べます。
- ④ グループワークなどを通じて、AI に関する他社の取り組みや課題を知ることにより、自社の現在地の把握および今後の取り組みへの指針を得ることができます。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

時間	内容
10:00	1) AI の市場動向について ・AI 提供企業のビジネス形態、技術動向など 2) NLP(自然言語処理)の関連 AI 技術について ・チャットボット、自然言語処理、音声合成、音声認識、自動知識化、ナレッジグラフなど
12:30	昼食
13:30	3) AI 導入事例にて発生した課題からの対策について ・チャットボット、音声ボット、テレコミュニケーターサポート AI などの導入事例から実際に発生した課題と対応策 4) グループワーク ・どんな課題や実現に AI の活用を検討しているか、また、AI に関する現在のお互いの取り組みや課題を共有し、自社の現在地の把握および今後の取り組み内容の知見を得る 5) AI を自社で活用するための企画／導入／運用を行う AI 推進役として活動していくために ・AI 推進役として活動していくための思考フレームと行動フレームについて
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

①2021年 6 月 24 日(木) (オンライン)

②2022 年 1 月 19 日(水) (東京)

『AIチャットボットの構築・運用の基礎知識と、チャットボット作成の体験ワーク』

AI チャットボットは、サポート業務の効率化や顧客満足度の向上に役立ちます。しかし、「チャットボットの回答精度が思ったほど上がらない」「チャットボットの運用を外注しているため、コストや時間がかかる」といった悩みを抱える担当者さんも少なくありません。

当講座では、対話型 AI の選定、AI 教師データやシナリオの作成、チャットボットとチャットオペレーターとの連携によるハイブリッド運用、回答精度向上の PDCA サイクルまで、AI チャットボットの構築・運用に欠かせない知識を一日で学べます。また、自らチャットボットの教師データ作成を体験するワークによって、チャットボットのしくみが理解でき、外注の業者に頼らず、自社でチャットボットを構築・運用するための基本的なノウハウが身につきます。

講 師

石井 智宏氏 モビルス株式会社 代表取締役社長

受講料

CCAJS 会員 : 23,100円 (消費税込)

一 般 : 33,000円 (消費税込)

受講対象者

- ・ AI チャットボットの導入を検討している担当の方
- ・ これから AI チャットボットのデータやシナリオを作成・設計する担当の方
- ・ すでに AI チャットボットの運用を担当されていて、さらに理解を深めたい方 など

この講座を受講すると…

- ① システムから運用まで、チャットボットに関する包括的な知識が1日で学べます
- ② 豊富なチャットボットの開発経験をもとにした、生きた経験や事例から学べます
- ③ 体験ワークを通じて、チャットボットのしくみについて本質的な理解が深まります

定 員

20 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、修了証を当日お渡しいたします。

時間	内容
10:00	1) AI チャットボットの基礎知識 ・チャットボットを支える人工知能(AI)のしくみ ・チャットボットの設計 (AI・インターフェース・アバター・表示形式等) ・チャットオペレーターとの連携によるハイブリッドサポート ・チャットボットの回答精度向上の PDCA サイクル ・チャットボットの活用事例
12:00	昼食
13:00	2) 教師データ作成についての説明 ・データの構造と作成例 ・教師データ投入ツールの説明 3) グループワーク(一問一答型の簡易チャットボットをつくってみよう) ・ AI に学習させる教師データの作成、AI への学習の体験 ・ チャットボットの動作テスト、他グループとの相互評価やフィードバック ・ 動作テストで答えられなかった質問など、チャットボットの追加学習(チューニング)の体験 4) グループディスカッション ・ サポート業務で、本当に役に立つチャットボットとは ・ チャットボットとチャットオペレーターの連携は、どのようにすべきか
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

①2021年 10 月開催予定 (東京)

②2022 年 2 月開催予定 (東京)

『顧客視点から考える、ナレッジマネジメント実践講座 ～実務で使える「FAQ 運用サイクル」を学ぶ～』

コンタクトセンターのオペレーションでは、人材不足の時勢からお客様とのコミュニケーションに必要なナレッジの共有や更新、活用がされにくい状況が続いています。電話主体の単一チャネルでなく、デジタルファーストを前提とした複数チャネルによって、企業とお客様のコミュニケーションが展開される中、本講座では受講者各々が顧客視点に立ち回り、「誰の何のためのナレッジか」と捉え直す機会を提供します。限りある管理者のリソースで、現場でどのようにナレッジをマネジメントするか、その枠組みを学び他社事例を通じて実務で使える理解を得られます。

講 師

水野 崇氏 りらいあコミュニケーションズ㈱
DX 企画部 コミュニケーションデザインマネジャー

定 員

24 名(最少催行人員 12 名)

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

受講対象者

- ・ コンタクトセンター内でナレッジの共有・活用に問題意識、具体的な課題をお持ちの方
- ・ ナレッジ、品質管理担当、マネージャ、SV など

この講座を受講すると...

- ① 受講翌日から実務で使える枠組みと他社事例からの気づきを得られます。
- ② 顧客視点からオペレーションに必要な「ナレッジ」を捉え直す過程を学べます。
- ③ 「ナレッジ」をマネジメントする枠組みを他社事例から理解できます。

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

時間	内容
10:00	0.オリエンテーション (1) 本講座の目的、スケジュールの確認 (2) 自己紹介(講師、参加者間はグループ内で)、グループ内の役割分担 (3) 「なくてもできる」という現場の本音 ①ナレッジとは何か ②業務視点から自身の体験を振り返る (個別演習) ③ナレッジマネジメントとは ～広大で広義な領域～
10:40	1.CX をよりよくする (1) 自身のチャネルとデバイス利用の変遷 (個別演習) (2) 2 つの CX ①商品・サービスとコミュニケーション、それぞれの CX ②スマホ起点、デジタルファーストへの変化 (3) 顧客視点で自身の体験を振り返る (個別演習) ①カスタマーエクスペリエンスマップで自身の体験を描く ②その体験では、「ヒトには何を残していたか」 ③その企業は、なぜそうしていたのか
11:15	2.事例にみるナレッジマネジメントの要点 (1) チャネル特性の違い (個別演習) (2) 事例① / 顧客対応オペレーションでの活用(Web-FAQ・メール) (3) 事例② / データの活用(電話・チャット・チャットボット) (4) 事例③ / ツール・システムのオペレーション活用(AI・自動化)
11:45	3.顧客視点を持ち続ける (1) 「あれば助かる」という現場の本音 ①顧客の「Q」を捉えられる仕組みとは、FAQ 運用サイクルについて ②コンタクトセンターで使う FAQ 運用ガイドライン ③運用のポイント i 運用レポートの活用 ii 鮮度を維持する 3 つの要素(検索性、網羅性、品質改善) iii 0 件ヒット、新規作成とリライト方法
12:00	昼食
13:00	(2) 顧客のトレンドに如何に対応するか (グループワーク) ①業務マニュアルから顧客の「Q」を捉える ②トレンドに合わせて適切な「A」を準備する (3) グループ発表
16:50	4.まとめ / 振り返り
17:00	終了

日 程 / 開 催 地

①2021年7月開催予定(オンライン)

②2021年12月開催予定(東京)

『有人チャットセンターの構築・運用ポイントと人材育成』

～ニューノーマル時代に注目される在宅チャットのコツも含め構築・運用のポイントを学ぶ～

在宅に適しているチャット対応は昨今ますます注目されており、構築・運用のニーズが高まっています。

しかしながらオペレーションは電話とは違い、文章を使いかつリアルタイム性が必要な業務。どのようなポイントに気を付けて構築をしたら良いのか、また運用で困ることは何か、当講座にて解説。ワークを利用し実際に自社に適した運用を考え、持ち帰れる講座となっています。

講 師

東峰 ゆか氏 (株)Me-Rise 代表取締役

受講対象者

・ マネージャー、センター長、業務企画部、SV 等

受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は18,480円(消費税込)
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は26,400円(消費税込)

定 員

25名(最少催行人員 12 名)

この講座を受講すると…

- ① 有人チャットの基本的な要素、構成を理解できる
- ② 運用構築時の必須項目にあわせて自社にあった運用を講座内で作成できる
- ③ 在宅を想定し、深掘りしておくべき運用ポイントを理解できる

タイムテーブル

◎既定時間を出席された方には、修了証を当日お渡しいたします。

時間	内 容
10:00	1.オリエンテーション
10:10	2. チャット構成の考え方 (1) チャットボットと有人チャットのバランス (2) 適した小窓の設置例
10:30	3. 事前準備 (1) ツール選定のポイント (2) FAQ 準備 (3) 在宅時のポイント解説
11:20	4. 有人チャットセンターの運用構築 (1) チャットコールの相違点 (6) 定型文 (2) チャットサポートの心構え (7) エスカレーション (3) 文章の基本 (8) 他窓口誘導 (4) 言葉遣い (9) 対応ログの残し方 (5) 絵文字・スタンプの考え方 ワーク・ディスカッション: 自社センターに適した運用を項目ごとにルールを決める
13:00	昼 食
14:00	5. ケーススタディとTips (1) 様々なケースごとの対応方法解説
15:50	6. 人員アサインと KPI 設計 (1) スキル設定 (2) 育成方法の基本 (3) 研修テキストの作成方法 (4) モニタリング・FB (5) KPI 設計 ワーク・ディスカッション: 自センターにあったスキルと KPI を決める
16:45	7. 質疑応答
17:00	終 了

日 程 / 開 催 地

①2021年6月29日(火) (オンライン)

◎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	〒 _____		
資料送付先 (オンライン開催時)	〒 _____ □同上の場合はチェック		
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	
Zoom アプリ ※オンライン開催のみ	□あり □なし	接続テスト ※オンライン開催のみ	□希望する □希望しない
Zoom アプリ ※オンライン開催のみ	□あり □なし	接続テスト ※オンライン開催のみ	□希望する □希望しない

* 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

M E M O

[illegible]

M E M O

[illegible]

CCA[□]J 一般社団法人
日本コールセンター協会

〒101-0042 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

Mail: office@ccaj.or.jp / <https://ccaj.or.jp>