

コールセンタースタッフのための研修 CCAJスクール 《オンライン開催決定！！》 『 K P I マ ネ ジ メ ン ト 基 礎 講 座 座 ～ 基礎から学ぶ、KPI レポート作成・活用・分析手法の習得～ 』

開催日時 : 2020 年 12 月 3 日(木)両日 10:00～17:00 <1 日間コース>

方 法 : オンライン研修(Zoom ミーティングを使用)

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。

■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。

■受講対象者

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、コールセンターにおける問題解決に悩まれている方、
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

KPI マネジメント基礎講座座(オンライン開催) 受講申込書 (申込先 FAX:03-5289-8892)

会社名				□会員 □一般
責任者			部署・役職	
住 所	〒			
T E L			E - m a i l	
受 講 者		部 署 ・ 役 職 / E-mail		
		部署・役職		
		E-mail		
Zoom アプリ	使用する □	使用しない □	接続テスト	希望する □ 希望しない □
		部署・役職		
		E-mail		
Zoom アプリ	使用する □	使用しない □	接続テスト	希望する □ 希望しない □

◎ お申し込みは可能な限り、**2020 年 11 月 20 日(金)**までにお願ひ申し上げます。

※ ご記入いただいた情報をもとに、受講者一覧を作成します。なお、受講者一覧は講師及び全受講者に配布します。

※ 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】

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキバビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892 URL https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

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
外資金融機関において長年、各種コールセンター・事務センター等のセンター長として新規立ち上げ、センター運営、上場会社の事務センター長として運営を行った後、コールセンターコンサルタント & トレーナーとして独立。現在は株式会社キンライサーのCRM 本部長として従事しながら、モメンタ等のコンサル・教育会社のシニアコンサルタントとして、コールセンターのコンサル、トレーニングを実施している。

定 員

25名(定員になり次第締め切らせていただきます)

※ 申込が 12 名に満たない場合は、中止とすることがあります。中止の場合は 2020 年 11 月 20 日(金)までにご連絡いたします。お申込はお早めをお願いいたします。

受講料

CCAJ 会員 : 16,800円+消費税/1名

一 般 : 24,000円+消費税/1名

※オンライン研修特別価格

申込方法

①FAX (表面の受講申込書に必要事項記入)

②WEB サイト (https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

※ キャンセル場合は 2020 年 11 月 20 日(金)までにご連絡下さい。それ以降はお受けいたしかねます。

支払方法

請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

タイムテーブル <スーパーバイザーのマネジメント力向上講座>

	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 指標の理解 ・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
14:00	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

※休憩は適宜とらせていただきます。※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。

【CCAJ スクール オンライン研修について】 ※Web 会議ツールは「Zoom」を使用いたします。

●事前準備いただくモノ・コト

- ・インターネット環境(必須)、パソコンは 1 人 1 台(必須)、Web カメラまたは PC 内蔵カメラ(必須)
- ・イヤホンまたはヘッドセット(必須)

※(Zoom はアプリ・ブラウザのどちらも使用可、機能やディスカッションのしやすさ等から「Zoomアプリ」を推奨。)

●受講環境

- ・受講する際は話しても周りに迷惑のかからない場所や静かな場所からの受講をお願いいたします。

●その他

- ・研修で使用するテキストは事前送付いたします。
- ・事前に受講環境の確認のため接続テストを行いますので、研修当日は安心して受講いただけます。
- ・研修当日は、終日サポート役が待機しているため、回線が途切れるトラブルにも対応いたします。