

モニタリングの基礎知識と成果のあがるFBスキル

【申込多数により追加開催決定！】

開催日時：2022年11月15日(火) 10:00~17:00

方 法：オンライン研修 (Zoomミーティングを使用)

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、フィードバックをコミュニケーターにポジティブなものとして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。応対品質の向上やコミュニケ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。

■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。

■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)

モニタリングの基礎知識と成果のあがるFDスキル(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		
貴社住所 (ご請求先)	〒		
テキスト送付先 (ご自宅等)	〒 □同上の場合はチェック		
T E L	E-mail		
受講者/フリガナ		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、**2022年11月8日(火)**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/cscaj_school/index.html

講師

富澤 美奈子 氏

トランスコスモス㈱ DEC統括 DCC総括
ストラテジックアカウント第一統括部 シニアマネジャー
2000年～コンタクトセンター業界に従事。これまでにのべ約20,000人に対して研修を実施。近年の主な実績は、外部評価の結果が芳しくなかった某大手銀行様向けに、応対品質向上を目的とした改善策を企画し、その一環として、サービスマインドの醸成を含めた応対の基礎スキル研修、モニタリング/フィードバック実施を企画・実施。また、外資系テーマパークの電話受付窓口の応対品質向上を目的とした研修を企画・実施。直近では、コンサルタントとして、某大手流通系カード会社様向けに、コールセンターにおける課題を抽出し、解決策の提案と実行を遂行。職務要件定義を策定し、それに基づいた人材育成制度の構築を実施。顧客満足度調査に基づく応対評価指標を策定。

受講料

CCAJ会員：18,480円（消費税込み）／1名

一般：26,400円（消費税込み）／1名

※オンライン研修特別価格

申込方法

①WEBサイト

(http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html)

②FAXもしくはメール「ccaj-school@ccaj.or.jp」

(表面の受講申込書に必要事項記入)

※キャンセルの場合は**2022年11月4日(金)**までにご連絡下さい。それ以降はお受け致しかねます。

定員

12名厳守（定員になり次第締め切らせていただきます）
※申込が定員に満たない場合は、中止とすることがあります。中止の場合は**2022年11月4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。

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 <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>

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） －模擬設定を用いて受講者同士でフィードバック→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 －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

※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）、PC内蔵カメラまたは外付けカメラ（必須）
※受講の際は必ず**カメラはON**の状態でご受講ください
- ・イヤホンまたはヘッドセット（必須）
- ・Zoomアプリのダウンロードを推奨
※<https://zoom.us/download> ダウンロードはこちらのURLからできます。
※（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）
- ・通信環境の安定性から、ルーター・モデムから**有線のLANケーブルを引いての受講**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（個室・会議室）や静かな場所からの受講をお願いいたします。
- ・同一企業から複数名ご参加の際は、ハウリング防止のため、必ず間隔を空けて受講ください。
※各参加者別の場所からの受講を推奨
※Zoomのブレイクアウトセッション機能を用いたディスカッションの際、参加者同士が近いと、PCから他の人の音声を拾ってしまうため、発言が聞き取りにくくなりますので、ご配慮ください。

●その他

- ・研修で使用するテキストは事前に送付いたします。
- ・事前に受講環境の確認のため、希望者には『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。