

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 2024 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/](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/)

2024年4月1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 .....	2
「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 .....	3～4
センターマネージャー、スーパーバイザー、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 .....	5～6
4. CCAJスクール 2024 年度スケジュール.....	7
5. 各講座の詳細 .....	8～25
<<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・会議をみる・品質をみることにより運用と運用設計を学ぶ～	8
●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～ .....	9
●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～ .....	10
●スーパーバイザーによるチームビルディング	
～チームを成長させる『先読み力』と『コミュニケーション力』を鍛え高める～ .....	11
●基礎から学ぶ テレフォンスキル講座 .....	12
●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 .....	13
●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～ .....	14
<<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～ .....	15
●クレーム対応講座<<基礎編>>～お客様の信頼を増やすためのクレーム対応の基本を学ぶ～ .....	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	
～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～ .....	19
●お客さま満足度が上がる電話対応～これからの時代にも残る人の対応～20	
●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.....	21
●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～ .....	22
●コンタクトセンターでの AI の企画・導入・活用講座～ボイスボット(音声対話 AI)、チャットボット(chatbot)活用の導入運用スキルおよび AI のトレンド(ChatGPT など)を学ぶ～ .....	23
●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～ .....	24
●顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座～Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～ ..	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”

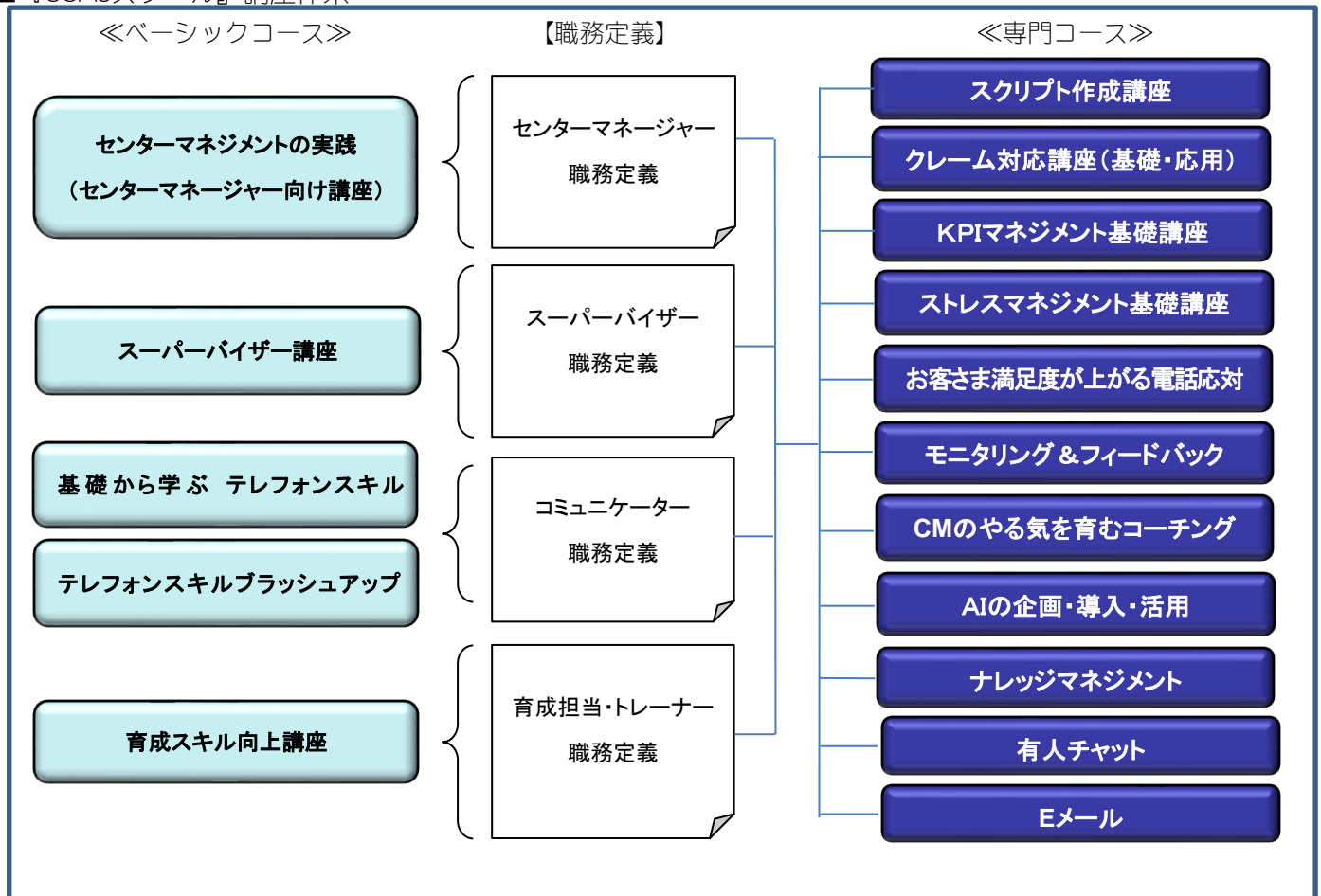
講義だけでなく、センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した講座です。学び、体験することで、分かりやすく、早期にスキルを身につけていただけます。

### ■ 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

## CCAJスクール オンライン研修について

- ◆CCAJスクール【**オンライン研修**】は、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。  
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」を用いた研修でございます。**
- ◆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？
- ◆オンライン未経験の方も万全のサポート体制でご参加いただけますので、是非皆さまからのお申込みをお待ちしております。

## 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**の設定で受講ください。
- ・**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](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際、ハウリング・音声混線防止のため、お一人毎に別々のお部屋から受講ください。（※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研修当日のご参加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・ご欠席はご対応致しかねます。**ご欠席の場合は、事前にご連絡の上、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	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	コミュニケーターのスキル設定
オペレーション管理	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

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)	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

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、“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びます。

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。

スーパーバイザーによるチームビルディング ～チームを成長させる『先読み力』と『コミュニケーション力』を鍛え高める～

(講師：(株)感性労働研究所 宮竹 直子氏)

それぞれの職場に相応しいチームングのヒントを見つけ出し、自職場のチームビルディングに必要な要素や課題を分析すると共に、「EQ理論」を活かし、メンバーを巻き込んでチーム力を高めるための創造力を鍛えます。

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)

オペレ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)

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)セゾンパーソナルプラス 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)セゾンパーソナルプラス 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対応 ~これからの時代にも残る人の対応~**

(講師：(株)CCカレッジ 河合 晴代氏)

お客さまの対応がますますは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対応品質を、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。

**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。

**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)

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でのAIの企画・導入・活用講座 ~ボイスポット(音声対話AI)、チャットボット(chatbot)活用の導入運用スキルおよびAIのトレンド(ChatGPTなど)を学ぶ~**

(講師：AIコンサルタント 熊谷 彰斉氏)

ボイスポットの導入方法や失敗談などから得た教訓を踏まえたすぐに役立つボイスポット導入ノウハウと音声対話AIの技術的な基礎知識を習得することを目的としております。

**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。

**顧客体験価値向上に貢献するEメールの書き方講座 ~Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修~**

(講師：(株)Value of Life 数矢 英子氏)

1回完結を期待されるストック型コミュニケーションツールのメール特性を理解し、顧客体験価値向上につながるメール作成のポイントを、他チャネル(電話やチャット)と比較しながら効率的かつ効果的に習得します。



## CCAJスクール 2024年度年間スケジュール

■2024年

2024年4月1日現在

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
5/14(火)～5/15(水)	センターマネジメントの実践	石原 康子	東京
5/23(木)	クレーム対応講座《基礎編》	中尾 知子	東京
5/28(火)～5/29(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
6/7(金)	お客さま満足度が上がる電話対応	河合 晴代	web
6/13(木)	モニタリングの基礎知識と成果の上がるフィードバックスキル	富澤 美奈子	web
6/18(火)～6/19(水)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	web
6/21(金)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	東京
6/25(火)～6/26(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
7/5(金)	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
7/10(水)	クレーム対応講座《応用編》	中尾 知子	東京
7/12(金)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
7/18(木)	顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座	数矢 英子	東京
7/23(火)	基礎から学ぶ テレフォンスキル講座	角脇 さつき	web
7/30(火)	AIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉	web
8/6(火)～8/7(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
8/21(水)	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
8/29(木)	スクリプト作成講座	仲江 洋美	web
9/11(水)	モニタリングの基礎知識と成果の上がるフィードバックスキル	富澤 美奈子	web
9/12(木)～9/13(金)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
9/18(水)～9/19(木)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	web
9/26(木)	お客さま満足度が上がる電話対応	河合 晴代	web
10/3(木)	クレーム対応講座《基礎編》	中尾 知子	web
10/8(火)～10/9(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
10/23(水)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	web
10月予定	センターマネージャ向け 新講座(2日間講座)	未 定	未定
11/7(木)～11/8(金)	スーパーバイザーによるチームビルディング	宮竹 直子	東京
11/19(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	web
11/21(木)～11/22(金)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	web
11月予定	ストレスマネジメントに関する講座	未 定	未定
12/5(木)	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
12/6(金)	クレーム対応講座《応用編》	中尾 知子	web
12/12(木)	顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座	数矢 英子	web
12/17(火)～12/18(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

■2025年

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
1/14(火)	クレーム対応講座《基礎編》	中尾 知子	web
1/16(木)	AIの企画・導入・活用講座	熊谷 彰斉	web
1/21(火)～1/22(水)	スーパーバイザーの仕事術	宮竹 直子	web
1/24(金)	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
1/28(火)～1/29(水)	育成スキル向上講座	仲江 洋美	web
2/4(火)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	web
2/12(水)～2/13(木)	センターマネジメントの実践	石原 康子	web
2/18(火)～2/19(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
2/26(水)	KPIマネジメント基礎講座	牧野 聡	web
2/27(木)	クレーム対応講座《応用編》	中尾 知子	web
3/6(木)	お客さま満足度が上がる電話対応	河合 晴代	東京
3/7(金)	スクリプト作成講座	仲江 洋美	web
3/12(水)	モニタリングの基礎知識と成果の上がるフィードバックスキル	富澤 美奈子	web
3/13(木)	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

■ 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、学んでいただけます。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34,650円(消費税込)

一般： 55,000円(消費税込) ※オンライン開催は49,500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

◎規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	<p><b>I. イントロダクション</b></p> <p>1. 課題共有</p> <p>2. コールセンターの役割と目的</p> <p>3. コールセンターの現状</p> <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客視点とは何か</li> <li>・戦略的とは何か</li> </ul> <p><b>II. 運用の実践 -考え方と手法</b></p> <p>1). 運営フレームを知る</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MISSION/VISION/VALUE</li> <li>・フレームワークと人(材)</li> <li>・プロセスとは何か/プロセスのレベル</li> </ul> <p>2). Quality をみるー品質のマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・品質管理の現状</li> <li>・陥りがちな落とし穴</li> <li>・モニタリングとは/「Monitoring」の視点</li> <li>ーモニタリングは対応だけでなく事を知る</li> <li>ー成功しないモニタリングの現状/ありがちな事例</li> <li>ープロセスをみる/会話をみる/数値をみる</li> <li>・品質の定義/品質の素子</li> <li>・QUALITY マネジメントプロセス</li> </ul>	<p><b>◆実践体験</b></p> <p>EX(実際の会話をモニタリングする)</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①会話のスキル・構築をみる/修正する</li> <li>②背景にある組織の課題を顕在化する</li> <li>③①②による対処と打ち手を検討する</li> </ol> <p><b>III. 運用制度設計の実践</b></p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・典型的なコールモニタリングと評価表</li> <li>・トレーニングのあり方/ツールとマニュアル</li> <li>・CSR 評価制度と育成指導</li> <li>・CSR モチベーション</li> </ul>
13:00	<p>昼食</p>	<p>昼食</p>
14:00	<p>3) Productivity をみるー生産性のマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・数字をみる-生産管理の基本</li> <li>ー過程の数字/結果の数字</li> <li>ー個人の数字/センターの数字</li> <li>・KPIとは何か</li> <li>ーサービスレベルと応答率</li> <li>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/</li> </ul> <p>4). 会話をみるー応対(品質)のマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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?)</li> <li>・定義づけ(できていなければいけない事は何かを知る)</li> <li>・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?!)</li> <li>ー1本のコールの目的/本質とは何か</li> <li>ー何を「正しい」とするか</li> <li>ースキルとは何か</li> <li>ー答と応え</li> <li>ーYESの会話/NOの会話</li> <li>ーClaimとComplaint</li> </ul>	<p>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</p> <p><b>◆実践体験</b></p> <p>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</p> <p>(1日目のKPI基本知識を利用しての実践)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①ローデータのままでなく、使われるレポートにする</li> <li>②コールロードとワークロード</li> <li>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</li> <li>④必要とされるCPCの考え方</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>・KPIの整理とレポート設計について</li> <li>・情報共有の設計について</li> <li>・テクノロジーと運用設計</li> <li>・オペレーションの勤怠管理について</li> </ul> </ol> <p><b>□学びの後に一手法提示/質疑応答&amp;ディスカッション</b></p>
17:00	<p>終了</p>	<p>終了</p>

## 日程 / 開催地

①2024年5月14日(火)～15日(水)(東京)

②2025年2月12日(水)～13日(木)(オンライン)

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、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ことです。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云えます。

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“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24,750円(消費税込)

一 般 : 44,000円(消費税込) ※オンライン開催は39,600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** ◎規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	<b>◆オリエンテーション</b>  <b>(1) スーパーバイザーの仕事</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場のリーダーとしての役割</li> <li>・信頼されるリーダーに求められる心構えと能力</li> <li>・成果をあげるための管理力と改善力(業務改善演習)</li> <li>・現状の役割と課題(グループ討議)</li> </ul>	<b>◆1日目の振り返り</b>  <b>(4) 人材マネジメントの手法</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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 モチベーションを高める/任せて育てる</li> <li>・効果的な面談にするためのスキルと流れ(スキル演習)</li> </ul> <b>(5) 人材マネジメントの実践.1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケースから考える指導のポイント(事例研究)</li> </ul>
13:00	昼食	昼食
14:00	<b>(2) チームとしての目標形成</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行動を促すための目標の共有化(グループ討議)</li> <li>・コミュニケーターを支える業務ルール</li> <li>・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</li> </ul> <b>(3) 個を活かし、成長を促す人材マネジメント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果を上げる人材像(グループ討議)</li> <li>・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</li> <li>・成長を促す継続的な働きかけ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> </ul> <b>(6) 人材マネジメントの実践.2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> </ul> <b>◆まとめと質疑応答</b>
17:00	終了	終了

**日 程 / 開 催 地**

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| ① 2024年6月25日(火)～26日(水)(オンライン) | ④ 2024年12月17日(火)～18日(水)(オンライン) |
| ② 2024年8月6日(火)～7日(水)(東京)      | ⑤ 2025年2月18日(火)～19日(水)(オンライン)  |
| ③ 2024年10月8日(火)～9日(水)(オンライン)  |                                |

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： オンライン開催 26,510円(消費税込)

一般： オンライン開催 41,360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 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

◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	<p>◆オリエンテーション</p> <p>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～</p> <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自社の企業理念、ビジョン、経営戦略</li> <li>・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</li> <li>・対応品質(評価項目・基準)の設定理由</li> </ul>	<p>◆昨日の振り返り</p> <p>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～</p> <p>(4) 『EQ』(Emotional Intelligence Quotient)を高める</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・EQについて知る</li> <li>・自身のEQを高め、物事の捉え方を広げる</li> <li>・EQを研修に取り入れ、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)</li> </ul> <p>※オンライン講座限定※</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・EQ 診断結果を読み解く(受講前にWEBにて受検)</li> </ul>
12:00	昼食	昼食
13:00	<p>(2) 対応品質の現状把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業目標と現状のギャップを洗い出す</li> </ul> <p>(3) 対応品質の改善と向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標と現状のギャップが生まれる真の原因を追及する</li> <li>・潜在的問題を掘り起こす</li> <li>・『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)</li> </ul>	<p>(5) 育成に関する課題に取り組む</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『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)</li> <li>・個々に適した「育成・指導方法」を考える(実例に基づいた面談演習)</li> </ul> <p>(6) まとめ・質疑応答</p>
17:00	終了	終了

日程 / 開催地

①2024年5月28日(火)～29日(水)(オンライン)

③2025年1月21日(火)～22日(水)(オンライン)

②2024年9月12日(木)～13日(金)(オンライン)



# 『スーパーバイザーによるチームビルディング』

～チームを成長させる『先読み力』と『コミュニケーション力』を鍛え高める～』

スーパーバイザーによるチームビルディングとは、それぞれの職場に相応しいチームング（teaming=最良のチームワークを目指してチームのあり方を模索・実践し続けること）のヒントを見つけ出していただく講座です。企業や組織が目指している姿に至るには、コミュニケーターのマインドやスキルの向上だけではなく、業務にかかわるすべての人達が同じ目標に向かって、支え合い励まし合い、そして認め合うことが大切です。この講座では、自職場のチームビルディングに必要な要素や課題を分析すると共に、「EQ(Emotional Intelligence Quotient)理論」(感情と思考をブレンドする力)を活かし、メンバーを巻き込んでチーム力を高めるための創造力を鍛えます。

## 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

## 定員

25名(最少催行人員12名)

## 受講料

会員：27,500円(消費税込)

一般：44,000円(消費税込)

## この講座を受講すると…

- ① 自身の職場(チーム)の現状を棚卸することで、課題を明確にすることができます。
- ② ケーススタディや討議を通じて、自身の職場(チーム)に相応しい環境作りのヒントがつかめます。
- ③ EQ理論を学び、チームングに活かすことができます。

## タイムテーブル

◎規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	<b>オープニング</b> ・研修プログラムの説明 ・受講者間自己紹介 <b>I. チームングとは</b> ◇理想的なチームを描く	<b>◆昨日の振り返り</b> <b>II. EQ理論をチームングに活かす</b> (先読み力とコミュニケーション力を高める) (1)現在の職場(チーム)が持つ感情 (2)理想とするチーム形成のために先を読む (3)内発的モチベーションの高い組織を作り出す (4)共感力のある職場(チーム)を目指すための仕組みや仕掛け
12:00	昼食	昼食
13:00	<b>◆ケーススタディ(グループワーク)</b> ～チームングを阻害する要因と対策を考える～ (1)マンダラチャート作成の手順 (2)作成したマンダラチャートから重点課題を探る (3)課題解決のための対応策討議 (4)具体的な行動計画の策定 (5)全体発表  <b>1日目のまとめ 2日目の予告</b>	午前の続き <b>III. 自職場のチームングプラン作成</b> ～セルフワークとグループ討議～ (1)「理想的なチーム」にするためのマンダラチャート作成 (2)現状とのギャップや課題を洗い出す (3)ギャップや課題への対応策を考える (4)対応策に対する自身の具体的な行動計画策定 (5)グループ内共有とディスカッション (対応策・行動計画のブラッシュアップ)  <b>◆全体の振り返り</b>
17:00	終了	終了

## 日程 / 開催地

- ① 2024年11月7日(木)～8日(金)(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、対応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 この講座を受講すると…

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

- 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。

## 受講料

会 員 : オンライン開催 15,840円(消費税込)  
 一 般 : オンライン開催 24,750円(消費税込)

## 定 員

25名(最少催行人員 12名)

## 受講対象者

- ・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

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

時間	内容
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

①2024年7月23日(火) (オンライン)

# 『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。コミュニケーター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

- ・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 : オンライン開催 15,840円(消費税込)  
一 般 : オンライン開催 24,750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 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

◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

	内容
10:00	<b>1) オリエンテーション</b> <b>2) 言葉づかいのブラッシュアップ</b> ・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 <b>3) 音声表現のブラッシュアップ</b> ・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	<b>4) 会話力のブラッシュアップ</b> ・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 <b>5) お客様満足を追求する</b> ・状況設定に合わせたスクリプト作成(グループワーク) -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(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 2024年11月19日(火) (オンライン)



## 『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、オペレーターの育成は重要です。本講座では、オペレ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 CQO

### 定員

20名(最少催行人員 10名)

### 受講料

会員：オンライン開催 24,750円(消費税込)  
一般：オンライン開催 39,600円(消費税込)

### 受講対象者

コールセンターでオペレ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 オペレ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、オペレ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

◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

	1日目	2日目
10:00	<b>■コールセンターの品質と人材育成</b> ・コールセンターの品質とは ・人材育成の目的 ・役割・心構え	<b>■伝わりやすい研修テキスト作成</b> ・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	<b>■改善につなげるコーチング</b> ・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  <b>■個人指導(フィードバック面談)実践</b> ・指導計画 ・ロールプレイ ・グループディスカッション ・オンラインフィードバックのコツ	<b>■理解力を高める研修の進め方</b> ・自分の「話し方」と「特徴」を知る ・理解力を高める進め方  <b>■研修実践</b> ・研修の準備 ・グループディスカッション ・発表 ・オンライン研修のコツ
17:00	終了	終了

### 日程 / 開催地

- |                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| ① 2024年6月18日(火)～19日(水) (オンライン) | ③ 2024年11月21日(木)～22日(金) (オンライン) |
| ② 2024年9月18日(水)～19日(木) (オンライン) | ④ 2025年1月28日(火)～29日(水) (オンライン)  |

# 『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オペレ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 C00

### 定員

20名(最少催行人員12名)

### 受講料

会 員：オンライン開催 20,790円(消費税込)

一 般：オンライン開催 29,700円(消費税込)

### 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

### 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、強み・弱みを知ることができます。
- ③ 検証ロールプレイを通じてスクリプトの添削スキルを磨き、今お使いのスクリプトの改善に役立てることができます。

### タイムテーブル

◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

時間	内容
10:00	<p>■業務設計の基本ツールの役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スクリプトの機能と目的</li> </ul> <p>■効果的なスクリプトを、効率よく作成するステップ(前半)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.目的に合わせて運用方法を決定する</li> <li>2.要件定義でぶれないスクリプトを設計する ※実践あり</li> <li>3.効率よく進めるための骨子作成 ※実践あり</li> </ol>
13:00	昼食
14:00	<p>■効果的なスクリプトを、効率よく作成するステップ(後半)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.レイアウトを整理して使いやすいスクリプトにする</li> <li>5.話し言葉にこだわり対応品質を維持する ※実践あり</li> <li>6.3つの立場で検証する ※実践あり</li> <li>7.「使いたい」と思うスクリプトの周知・浸透</li> </ol> <p>■代表的なスクリプトスタイル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4つのスタイルの特徴とポイント</li> </ul> <p>■スクリプトでできる業務改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・KPI達成のためにスクリプトでできること</li> </ul>
17:00	終了

### 日程 / 開催地

①2024年8月29日(木) (オンライン)

②2025年3月7日(金) (オンライン)

# 『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  
 (株)セゾンパーソナルプラス 主席講師

**定員**

20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20,790円(消費税込)  
 一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700円(消費税込)

**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** ◎規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	<p><b>○オリエンテーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の概要と進め方</li> <li>・受講者自己紹介</li> </ul> <p><b>1.コールセンターにおけるクレームの原因を考える</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業イメージとクレーム量のバランス</li> <li>・クレームを生む「ギャップ」</li> <li>・クレームを大きくする3つの問題点</li> <li>・クレームの種類</li> <li>・クレーム対応プロセスを考える</li> <li>・対応のプロセス</li> </ul> <p><b>2.お客様の心理を読み取る(爆発→納得→満足の裏側)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の心理を読み取る＝お客様の自尊心を傷つけない</li> <li>・お客様が要求する心理</li> </ul> <p><b>3.クレーム対応の基本</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム対応の基本を考える</li> </ul>
12:30	昼食
13:30	<p><b>4.言葉と表現力を磨く</b>                      (対応は言葉と声の表現が命)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム時に気を付けたい話し方</li> </ul> <p><b>5.ロールプレイング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会話に必要なプロセス</li> <li>・グループワークの手順</li> <li>・物理的ニーズと心理的ニーズを満たす</li> </ul> <p><b>6.まとめ</b></p>
17:00	終了

**日程 / 開催地**

- ① 2024年5月23日(木) (東京)    ② 2024年10月3日(木) (オンライン)    ③ 2025年1月14日(火) (オンライン)

# 『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が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

㈱セゾンパーソナルプラス 主席講師

## 受講料

会 員 : 23,100円(消費税込) ※オンライン開催は20,790円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700円(消費税込)

## この講座を受講すると…

- ① 解決が難しいクレーム対応を俯瞰的にとらえ、解決策を見出す力を向上させます。
- ② お客様の心理を読み取りながら、対話を通じて解決へと導く力が養われます。
- ③ お客様の感情を察しながら伝えるべきことを伝える力、交渉力、お客様の腑に落ちるフレーズを習得できます。
- 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

◎規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	<b>○オリエンテーション</b> ・研修の概要と進め方 <b>1. 解決が難しいクレームとは</b> ・クレームの内容 ・オペレータの対応に不満と感じた理由 ・お客様のクレーム内容と要求の正当性 ・《参考》クレームを受ける側の心理 ・オペレータの対応に不満と感じた理由 ・クレームとは何か ・《参考》カスタマーハラメントとは ・お客様の心理 <b>2. 解決が難しいクレームの解決策</b> ・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 ・要求を断ってもお客様は失わない ・対応者別キーポイント ・お客様の言葉から心情を読み取る <b>3. トークを考える</b> ・要望を断るトーク ・トーク例の検討 ・《参考》無くしたい「NGワード」集
12:30	昼食
13:30	<b>4. 事例研究 ※下記3つのケースから1つを選択</b> ・ケース1:商品不具合に関するクレーム ・ケース2:手続きに関するクレーム ・ケース3:対応に関するクレーム ・個人ワーク ・グループワーク ・ロールプレイングの流れ <b>5. クレームに対しての社内の取り組み方</b> ・組織のPDCA サイクル <b>6. まとめ</b>
17:00	終了

## 日程 / 開催地

- ① 2024年7月10日(水) (東京)    ② 2024年12月6日(金) (オンライン)    ③ 2025年2月27日(木) (オンライン)

# 『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20,790円(消費税込)

一 般:33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700円(消費税込)

### 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

### タイムテーブル

◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

時間	内容
10:00	<b>1)オリエンテーション</b> 「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) <b>2) KPIマネジメントとは何か</b> ・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 <b>3)KPI 指標の理解</b> ・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	<b>4) KPIレポートの作成・活用方法</b> ・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 <b>5) KPIレポートの分析方法</b> ・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 <b>6)KPIレポートによる PDCA サイクル</b> ・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

- ①2024 年 6 月 21 日(金) (東京)
- ②2024 年 10 月 23 日(水) (オンライン)
- ③2025 年 2 月 26 日(水) (オンライン)



# 『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20,790円(消費税込)  
一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700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
- ・ 離職率・ストレス低減対策にお悩みの方
- ・ ストレスマネジメントの基礎知識を習得したい方 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。

### タイムテーブル

◎規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	<p>(1) ストレスとは ～ストレスを説明する～</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ストレスを分ける</li> <li>2. ストレスはあるべきもの</li> </ol> <p>(2) ストレスを測る ～測ることの意義～</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 測る</li> <li>2. 比較する</li> <li>3. 特徴を知る</li> </ol> <p>(3) ストレス対処方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. コーピンググループワーク ～ストレス対処方法の共有～</li> </ol>
12:00	昼食
13:00	<p>(4) リラクゼーション ～ストレス反応の予防・低減～</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. リラクゼーション実技</li> </ol> <p>(5) レジリエンス</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3C</li> <li>2. 応援、強化 ～ストレスに強くなる～</li> </ol> <p>(6) 幸福度 ～ハピネスとは～</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 良いところを考える</li> <li>2. 良いことを考える</li> </ol> <p>(7) サポート感</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ワールドカフェ</li> </ol> <p>(8) できることから</p>
17:00	終了

### 日程 / 開催地

①2024年7月12日(金)(東京)

②2025年2月4日(火)(オンライン)

# 『お客さま満足度が上がる電話応対 ～これからの時代にも残る人の応対～』

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、お客さまが求めているものも確実に変わってきています。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、コミュニケーターの応対力を育成することは大変重要になってきています。

これからのお客さまにご満足頂ける電話応対品質を、グループディスカッションやエクササイズを通して考え、学び、総合演習で実践力を身に付けます。

## 講師

河合 晴代氏 (株)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20,790円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700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 お客さまと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。  
お客さまの心を動かす電話応対とは何か、ロールプレイを通して習得します。
- ③ 音声教材(ありがちな応対 vs 目指したい応対)で違いを掴み、目指す方向性を明確にします。

## 定員

16名(最少催行人員 12名)

## 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
- ・ コミュニケーターの育成者・指導者 (SV・リーダー)
- ・ コミュニケーター(上級者) など

## タイムテーブル

◎規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	<b>オリエンテーション</b> 学習のねらい / 主な内容 / 自己紹介(スピーチ) <b>(1) お客様に求められる、これからの電話応対とは</b> 1. 音声事例(ありがちな応対) [ディスカッション:お客さま視点での感想] 2. これから求められる応対と今後の課題 [ディスカッション:応対品質向上に向けての取組み] <b>(2) 電話応対の流れ① &lt;全体・最初の印象&gt;</b> 1. ラポール(信頼関係)を築く 2. お客さまとの距離が近づく音声表現・話し方 [エクササイズ:感じの良い音声表現~オープニング] 3. コールセンターあるある(冒頭の印象) [エクササイズ:お客さまの話を受け止める] <b>(3) 電話応対の流れ② &lt;アクティブリスニング&gt;</b> 1. 相手の話を「聞く」と「聴く」の違い 2. 相槌・復唱 [エクササイズ:相槌・復唱] 3. 共感 [エクササイズ:共感]
13:00	昼食
14:00	<b>(3) 電話応対の流れ② &lt;アクティブリスニング&gt;(つづき)</b> 4. お客さまの話を深掘りする(質問力) [エクササイズ:アクティブリスニング] <b>(4) 電話応対の流れ③ &lt;情報・解決策の提示~終話&gt;</b> 1. 双方向のやりとり 2. お客さまのニーズ 3. 特徴・メリット・ベネフィット 4. 謝辞・クロージング <b>(5) 総合演習ロールプレイ</b> 1. 相手の心を動かす [エクササイズ:特徴をメリットに変える] [エクササイズ:メリットをベネフィットに変える] <b>(6) お客さまの満足度が上がる電話応対</b> 1. 音声事例(ありがちな応対 vs 目指したい応対) [エクササイズ: ありがちな応対への指導] [ディスカッション:2つの応対の違い] 2. これから目指したい応対品質とは 3. まとめ [宣言:研修での学び・今後の取組み]
17:00	終了

## 日程 / 開催地

①2024年6月7日(金) (オンライン) ②2024年9月26日(木) (オンライン) ③2025年3月6日(木) (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㈱  
 CX 事業統括 DCC 総括 第一サービス本部 シニアマネジャー  
 HDI:国際認定オーディタ資格取得、格付け調査専門審査員対応

## 定員

12名(最少催行人員 10名)

## 受講対象者

- ・ コントラ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

会 員 : オンライン開催 20,790円 (消費税込)

一 般 : オンライン開催 29,700円 (消費税込)

## この講座を受講すると…

- ① 企業、コントラ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

◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

時間	内容
10:00	<b>(1)イントロダクション</b> ・研修の目的、本日の予定、講師自己紹介 <b>(2)モニタリングパート</b> ・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	<b>(3)フィードバックパート</b> ・フィードバックの目的と重要性 ・コミュニケ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 - 講師からも適宜フィードバック、最後に総評 <b>(4)ラウンドテーブル</b> ・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

- ①2024年6月13日(木)(オンライン) ②2024年9月11日(水)(オンライン) ③2025年3月12日(水)(オンライン)

# 『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～』

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て、「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 (株)CCカレッジ 代表取締役

**定員**

16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20,790円(消費税込)

一 般 : 33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700円(消費税込)

**受講対象者**

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

**この講座を受講すると...**

- ① コミュニケーターの育成者として、現場リーダーとしての「あり方」を理解します。
- 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エクササイズで体感しながら習得します。
- 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上で面談のロールプレイを実施、やる気を育む面談とは一体どのように行えばいいのか、より深く学ぶ事が出来ます。

**タイムテーブル** ◎規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	<p><b>オリエンテーション</b> 学習のねらい / 主な内容 / 自己紹介(スピーチ)</p> <p><b>(1) リーダーとして</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定着率の向上[ディスカッション:モチベーション施策]</li> <li>2. 時代とともに変化するリーダー像</li> <li>3. 人を育てる3要素[ディスカッション:自分がコミュニケーターの時だった時に印象に残っているSVの振る舞い・言動]</li> </ol> <p><b>(2) 人の育成を考える</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. なぜコーチングなのか</li> <li>2. コーチングが上手くいく前提条件</li> <li>3. コールセンターにおける育成[ディスカッション:面談の実施方法]</li> <li>4. 面談者側のメンタルブロックを外す</li> </ol> <p><b>(3) コーチングの5大基本スキル</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. コーチングの5大基本スキル             <ol style="list-style-type: none"> <li>①承認 ②傾聴&amp;クイックFB [ミニロールプレイ]</li> </ol> </li> </ol>
13:00	昼食
14:00	<p>☆アイスブレイク</p> <p><b>(3) コーチングの5大基本スキル(つづき)</b> ③問いかけ ④フィードバック ⑤提案</p> <p><b>(4) 動画事例を考える</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ありがちな個人面談             <ul style="list-style-type: none"> <li>・面談動画の視聴 [ディスカッション:ありがちなSVの言動]</li> <li>・動画解説:コミュニケーションストッパー</li> </ul> </li> <li>2. ありがたい個人面談             <ul style="list-style-type: none"> <li>・面談動画の資料 [ディスカッション:ありがたいSVの言動]</li> <li>・動画解説:コミュニケーションヘルパー</li> </ul> </li> </ol> <p><b>(5) 面談の進め方・ロールプレイ演習</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事前準備</li> <li>2. コーチングフロー</li> <li>3. 言語以外の要素、面談実施後</li> <li>4. ロールプレイ演習 [模擬面談] コーチングの5大基本スキルを発揮してロールプレイを行う (コミュニケーターの本音を引き出す)[ディスカッション:ロールプレイを通しての気づき]</li> </ol> <p><b>(6) まとめ・質疑応答</b> [宣言:研修での学び・今後の取り組み]</p>
17:00	終了

**日程 / 開催地**

- ①2024年7月5日(金)(オンライン) ②2024年12月5日(木)(オンライン) ③2025年3月13日(木)(東京)

# 『コンタクトセンターでの AI の企画・導入・活用講座』

～ボイスボット(音声対話 AI)、チャットボット(chatbot)活用の導入運用スキルおよび AI のトレンド(ChatGPT など)を学ぶ～

2019 年頃から導入企業が増えてきたボイスボット。つながるコンタクトセンターの実現、また、お客様のセルフサービス化要望に応えるため、各社、今後のコンタクトセンターDX の中心となる取り組みとして音声対話のデジタル化を推進されていると存じます。ボイスボットにおける自動応答を実現するとともに、メタバースなど新しい CX を取り入れたコンタクトセンターの企画運営を検討している方、および自社サービス化を検討している方が、コミュニケーション系 AI(ボイスボット・ChatGPT・チャットボット・オペレーターサポート AI など)のテクノロジーの現在地、および AI の実導入・運用事例からの対策を学ぶことができます。また、近年企業として対応が急がれているサステイナビリティ、脱炭素など環境に関する情報などの環境対応での視点でもお話いたします。

この講座では、ボイスボット、チャットボットにおける、今できること、今後できることをロジカルに思考し、ボイスボットを活用した CX のロードマップを描ける人材にな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

30 名(最少催行人員 12 名)

## 受講料

会 員 : オンライン開催 20,790円(消費税込)

一 般 : オンライン開催 29,700円(消費税込)

## 受講対象者

- ・ボイスボット、チャットボットを活用した企画・導入・運用に携わる方および携わる予定の方
- ・非対面、非接触対応などを取り入れたコンタクトセンターを企画運営の検討および実施している方
- ・ボイスボット、チャット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
- ・コンタクトセンターに脱炭素、グリーントランスフォーメーション(GX)などの環境への取り組み視点で活動中または予定している方

## この講座を受講すると…

- ① ボイスボット、チャットボットを中心とした 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 ボイスボット、チャットボットなど活用事例にて発生した課題から AI の導入運用スキルを学べます。
- ③ 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)、ChatGPT など)
- ④ グリーンコンタクトセンターを目指すための脱炭素、グリーントランスフォーメーション(GX)などの環境への基礎スキルを習得できます。
- ⑤ 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 ◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

時間	内容
10:00	<b>アイスブレイク</b> 1)ボイスボット、チャットボットなどの AI 動向およびビジネストrendについて ・ボイスボット、チャットボットなど AI 全体として技術動向や AI 提供企業のビジネス形態など 2)ボイスボット、チャットボットを中心としたコミュニケーション系 AI の関連技術とコンタクトセンター業務への活用方法について ・自然言語処理、音声認識、音声合成、自動知識化などの技術動向とコンタクトセンター業務への活用方法など
12:10	昼食
13:10	3)ボイスボット、チャットボットなどのコミュニケーション系 AI の実導入事例にて発生した事象から対策を学ぶ 4)グリーンコンタクトセンターの実現に向けた脱炭素(カーボンニュートラル、サーキュラーエコノミー)、グリーントランスフォーメーション(GX)などの環境問題のトレンドについて 5)グループディスカッション内容説明とグループ分け ・グループディスカッション & 発表(3~4 名グループ) 6)ボイスボット、チャットボットなどのコミュニケーション系 AI を自社で活用するための AI 推進役として活動していくために
17:00	終了

## 日程 / 開催地

①2024 年 7 月 30 日(火) (オンライン)

②2025 年 1 月 16 日(木) (オンライン)

# 『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。

<b>講師</b>	<b>定員</b>
東峰 ゆか氏 (株)Me-Rise 代表取締役	25名(最少催行人員 12名)

<b>受講料</b>	<b>受講対象者</b>
<b>会 員</b> : オンライン開催 20,790円(消費税込) <b>一 般</b> : オンライン開催 29,700円(消費税込)	・ マネージャー、センター長、業務企画部、SV等

### 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 ◎規定時間を出席された方には、修了証をお送りいたします。

時間	内容
10:00	<b>1.オリエンテーション</b>
10:10	
	<b>2.チャット構成の考え方</b>
	(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	<b>3.事前準備</b>
	(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	<b>4.有人チャットセンターの運用構築</b>
	(1)チャットコールの相違点
	(2)チャットサポートの心構え
	(3)文章の基本
	(4)言葉遣い
	(5)絵文字・スタンプの考え方
	(6)定型文
	(7)エスカレーション
	(8)他窓口誘導
	(9)対応ログの残し方
	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	<b>5.ケーススタディとTips</b>
	(1)様々なケースごとの対応方法解説
15:50	<b>6.人員アサインと KPI 設計</b>
	(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	<b>7.質疑応答</b>
17:00	終了

<b>日程 / 開催地</b>
①2024年8月21日(水)(オンライン)                      ②2025年1月24日(金)(オンライン)

# 『顧客体験価値向上に貢献するEメールの書き方講座 ～Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～』

情報インフラの進化と共に、お客様への自己解決ツールが数多く提供され、Eメールは、過去よりいっそう特別な困りごとや個別の事情を背景とするものが増えてきています。特別な状況下のお客様体験は、その後の行動の重要な分岐点になり、Eメール対応は、お客様に選んでいただけるのか、離脱されるのかをも左右します。

この講座では、顧客体験価値向上に貢献するEメールのあり方を、電話やチャットとの比較も交えながら効果的に学びます。作成ポイント・作成手順・チェックのエッセンスを学び、お客様の立場で感じ、作成とチェックを体験します。対応者・管理者双方が現場で即実践できる内容を、一緒に学びましょう。

## 講師

数矢 英子氏  
(株) Value of Life 代表取締役社長

## 受講料

会員:23,100円(消費税込) ※オンライン開催は20,790円(消費税込)  
一般:33,000円(消費税込) ※オンライン開催は29,700円(消費税込)

## 定員

25名(最少催行人員 12名)

## 受講対象者

- ・ Eメール対応に従事する方、これから従事する方
- ・ Eメール対応の品質管理者(モニタリング/フィードバック担当者等)
- ・ Eメール対応の研修担当者
- ・ Eメール対応の管理者

## この講座を受講すると…

- ① 電話やチャットとの比較によって、Eメールの特性を踏まえた対応スキル/チェックスキルを効率よく学ぶことができます。他チャネルからEメールへのスキル移行やマルチスキル化にも役立ちます。
- ② お客様の立場を考えるセッションを含めた体験ワークによって、動機付けをもってエッセンスを習得することができます。
- ③ 1回完結型のEメール作成スキルは、メール業務の効率化に役立ちます。
- ④ Eメール対応者、モニタリング担当者、研修担当者それぞれの実務に役立ちます。

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

時間	内容
10:00	1.オリエンテーション 自己紹介 2.様々な顧客接点/メールの特性/電話・チャットの違い メール対応への期待(1回完結の期待)/昨今のメール傾向 3.メールでお客様を理解する(講義内ミニ演習あり) 4.メールの基本マナーと顧客体験価値向上につなげるポイント 5.クレームメール対応ポイント
12:00	昼食
13:00	6.ポイント振り返りとチェック 7.メール事例の添削グループワーク ※添削ディスカッション+補正+発表 8.メール返信文作成グループワーク ※返信文作成+発表 9.振り返りまとめ 10.質疑応答 気付きの共有
17:00	終了

## 日程 / 開催地

①2024年7月18日(木)(東京)

②2024年12月12日(木)(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)	〒 _____ <input type="checkbox"/> 同上的場合はチェック		
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	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	接続テスト ※オンライン開催のみ	<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない
Zoom アプリ ※オンライン開催のみ	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	接続テスト ※オンライン開催のみ	<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない

\* 記入いただいた情報をもとに、受講証や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(CCAJ)  
 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









**CCA<sup>J</sup>** 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](mailto:office@ccaj.or.jp) / <https://ccaj.or.jp>