

## コールセンタースタッフのための研修 CCAJスクール

《オンライン研修 開催決定！！》

# 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～

開催日時：2020年11月9日(月)～10日(火)両日 10:00～17:00 <2日間コース>

開催形式：オンライン研修(Zoom ミーティングを使用)

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モ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を活かしてこそ、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により、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。

### ■この講座を受講すると・・・

1. スーパーバイザーとして、自身が成すべきこと(PDCA)を考え、これまでの行動を振り返ることで、自身の目指すべき姿(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理論を学ぶと共に、「EQ診断」により自身の思考傾向を知ることで、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。

### ■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

### スーパーバイザーの仕事術 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	〒			
TEL	E-mail			
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 □

◎ 事前に「EQ診断」を行っていただきますので、お申し込みは可能な限り、**2020年10月30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、受講者用の名札、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 アヤマビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892 URL [https://ccaj.or.jp/cscaj\\_school/index.html](https://ccaj.or.jp/cscaj_school/index.html)

## 講師

宮竹直子氏 (株)感性労働研究所 代表取締役

1982年株式会社ジェーシービー入社。会員獲得営業、プレミアム会員専用デスク立ち上げ・運営、人材開発グループマネージャー、品質管理部長、執行役員コミュニケーションセンター部長を経て、関連会社ジェーシービー・サービス取締役社長となる。2013年8月に独立し、株式会社感性労働研究所を立ち上げる。

## 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10月30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 : 21,600円/1名(+消費税)

一般 : 33,600円/1名(+消費税)

※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。)

## 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](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html))

※ キャンセルの場合は2020年10月30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仕事術>

	1日目	2日目
9:30	オープニング ・研修プログラムの説明 ・オンライン研修参加方法説明 ・受講者間自己紹介 <b>I. 対応品質の現状把握と改善向上</b> ◇「空・雨・傘」の思考プロセス	昨日の振り返り <b>II. 個を尊重した人材育成</b> ◇コールセンターの「人材」に関する課題 ◇『EQ・働きかけ技法』を活かしチーム力を高める (1)EQとは? (2)EQの8つのコンピテンシー  <b>オンライン講座限定</b> <b>(3)EQ診断結果を読み解く</b> ※受講前にWEBにて受検※
11:45	昼食	昼食
12:45	(1)対応品質管理のために SVが知っておくべき情報「空」 (2)対応品質の現状把握「雨」 (3)対応品質の改善と向上・「空」「雨」「傘」 (4)ケーススタディ(見過ごされた問題) (5)自社(センター)の課題に照らす 1日目のまとめ(+明日の予告)	EQ振り返り ◇育成に関する課題に取り組む (1)マイクロカウンセリング技法 (2)面談演習 (3)自身の課題に照らす 全体の振り返り
16:30	終了	終了

- 休憩は適宜とさせていただきます。
- 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にお送りいたします。
- ・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。