

## 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！！》

# 電話対応品質マネジメント

開催日時： 2020年10月16日(金) 10:00～17:00 <1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)

コールセンターには、センターミッションに基づいた“目指すべき電話対応品質”があります。日々電話対応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、電話対応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。対応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“あるべき対応品質”とはどのような対応なのか、センターの品質管理とそのため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対応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。

### ■この講座を受講すると・・・

1. センター全体を俯瞰する“電話対応品質マネジメント”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、対応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・課題を電話対応品質マネジメントの手法で解決することができます。

### ■受講対象者

センター全体の電話対応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・アシュアランス)を担当している方、など

### 電話対応品質マネジメント 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 <input type="checkbox"/>	使用しない <input type="checkbox"/>	接続テスト	希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/>
		部署・役職		
		E-mail		
Zoom アプリ	使用する <input type="checkbox"/>	使用しない <input type="checkbox"/>	接続テスト	希望する <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/>

◎ 事前の準備の都合から、お申し込みは可能な限り、**2020年10月6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。

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

## 講師

有限会社ウォーターワン 代表取締役 窪田尚子 氏

大手エージェンシーでコールセンターマネージャーとして勤務。顧客対応窓口、ヘルプデスク、お客様相談室などの運営及びスタッフの採用から育成までを担当。2001年に現職。コールセンターを中心に、多くの企業の人材育成や電話対応品質の向上に携わっている。管理者の視点で業界の動向を捉えながら、現場の実情に即した現実味のある指導を心がけている。

## 定員

20名(定員になり次第締め切らせていただきます)

※ 申込が10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6日(火)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/1名(+消費税)

一般 : 24,000円/1名(+消費税)

※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](https://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html))
- ※ キャンセルの場合は2020年10月6日(火)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

時間	内容	時間	内容
10:00	<b>1. オリエンテーション</b> 研修の目的・自己紹介(グループ内での自己紹介) <b>2. コールセンターの電話対応品質</b> ・センターが目指すべき電話対応品質とは ・電話対応品質マネジメントの考え方 <b>3. 現状の電話対応品質向上の取り組みを振り返る</b> (ディスカッション) ・ありがちな対応品質管理と体制 ・電話対応品質マネジメントで“あるべき姿”の体制と役割 <b>4. センター全体の“対応品質管理”をマネジメント視点で実践する</b> ・マネジメント視点とは ・マネジメント視点で“対応品質”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)	13:30	<b>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)</b> ・現状認識と目指すべき対応品質を共有する ・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) <b>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)</b> ・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 <b>7. 研修のまとめ</b> ・質疑応答 ・研修のまとめ
12:30	昼食	17:00	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。