

クラウド型教育管理サービス

「shouin for コンタクトセンター」のご案内



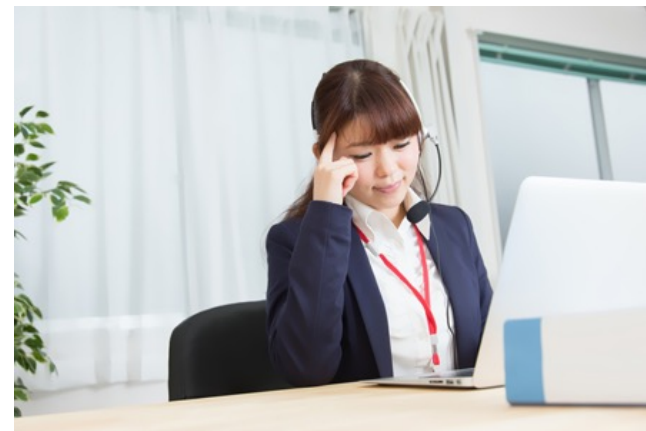
株式会社リンク

コンタクトセンターの課題

- | | |
|-----------------------------|-------|
| 1.オペレーターの 採用・育成 | 53.2% |
| 2.応対品質向上 | 48.6% |
| 3.スーパーバイザーの 採用・育成 | 44.5% |
| 4.オペレーター1人あたりの 生産性向上 | 41.8% |
| 5.オペレーターの 定着率向上 | 37.3% |

(月刊「コールセンタージャパン」の調べ)

※複数回答あり



「教育」は重要な課題

これを解決することで顧客満足度・生産性・定着化など

大きな向上を見込める。

このサービスは・・・

- コンタクトセンターが抱える教育課題を解決し、効率的で生産性の高いセンター運営を支援することを目的に開発されたサービスです。
- そのベース機能として採用した人材育成クラウドサービスが「**shouin**(ショウイン)」です。





ベースサービス機能のご紹介



会社概要

■ 会社名

ピーシーフェーズ株式会社

■ 所在地

東京都渋谷区神宮前6-19-20
第15荒井ビル6F

■ 設立

1998年10月

■ 社員数

約58名
(2018年5月現在)

事業実績

自社サービス



デジタルマーケティング施策

他50社以上

SONY



KIRIN



ABC Cooking Studio



SUNTORY

PREMIUM OUTLETS

PLAZA



Chiyoda



デザイン制作/運用業務

他30社以上

LION



Chiyoda



システム/アプリ開発

他38社以上

NTT docomo



LION



これからの人財育成

効果的な組織作りとは？



育成に掛ける負担を軽減、
強い組織基盤を作り生産性を向上させる

組織づくりの課題

育成効率化

従業員育成に時間を割けない

→SV・リーダー・管理職の業務が忙しく手が回らない

正しく指導されているかわからない

→指導ポイント、方法が浸透していない

進捗がわからない

→管理方法が統一されておらず正しく進捗を把握できない

センター運営力強化

拠点間でのノウハウ共有ができていない

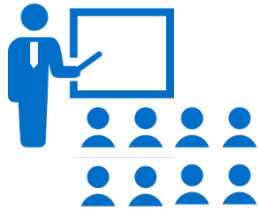
→分かりやすくタイムリーにノウハウを伝達する手段がない

情報が伝わらない

→紙のマニュアルは思うように活用されず迅速な情報共有が行われていない

早急な対応が求められる新しい育成環境

従来の研修



集合研修100%

- 従来の集合形式での実施が不可能
- 場所と時間が確保できない
- 移動にかかるコスト負担が大きい

これからの新しい研修



選考時に、お客様をレジに招くときの言葉は？

1.こちらへどうぞ

2.こちらへ参られますよう

3.こちらへお進みください



リモート研修80%

+

OJT 20%

- どこからでもアクセスできる学びやすい環境
- 基礎知識は動画で学習 → OJT負担減
- リモートでもロープレ動画で内定者の実務レベルを把握
- 動画事前学習で集合研修のワークの質も向上

shouinとは

shouinは**人材育成の効率化とセンター運営力を強化し、組織の生産性向上をサポートするクラウドサービス**です。



期待できる効果

- ✓ 指導、修得に掛かる負担を軽減
- ✓ 育成の平準化
- ✓ 育成進捗、成果の可視化
- ✓ 各拠点のノウハウを水平展開

導入企業 課題に応じて各社に合わせたご活用方法をご提案



※上記は一部のお取引先様の一例です

その他様々な業態でご利用されています



飲食



小売



美容



フィットネス



福祉



レジャー



アパレル



物流

shouinの仕組み

shouinを通してSV・管理者⇔オペレーターの育成コミュニケーションを実現します。



基本機能



マニュアル（動画・PDF）

→ 自己学習

クイズ

→ 知識の定着

チェックリスト

→ 進捗、振り返り

独自の学習サイクルで成長を実感！



育成を可視化



教育担当者

可視化された
活用状況を基に
マニュアルや運用
方法を改善

育成效率化

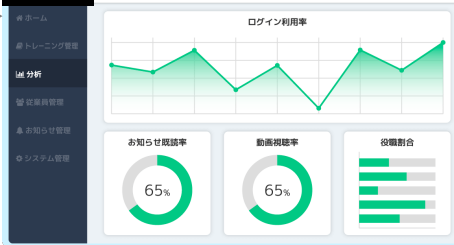
マニュアル → 自己学習

クイズ → 知識の定着

チェックリスト → 進捗・振り返り

分析

分析



動画レビュー



1 佐藤 貴教

コーヒーの最初に落ちた一滴を“ファーストドリップ”と呼びます。一番旨味が多いので確実にカップに入れるようにしてください。

2 高橋 みゆき

承知しました。
アドバイスありがとうございます！

センター運営力強化

動画レビュー※ → 育成の成果を
動画を元に評価・
ノウハウ共有

※動画レビューは現場の従業員が撮影した
オペレーション動画を、
教育担当者がチェックできる機能です。

タイムライン → コミュニケーション
情報共有

※2021年春リリース予定



カテゴリ構造と閲覧権限

従業員によって閲覧可能なコンテンツを制限する場合は「閲覧権限」を設定します。



トレーニング画面（従業員向け）機能一覧

用語集

マニュアル

タイムライン ※2021年春リリース予定

マニュアル（動画・PDF）

企業独自の業務マニュアルを動画やPDFで確認できます。

クイズ

業務マニュアルの内容をクイズ形式で出題し、理解度を図ることができます。

チェックリスト

習得すべき業務をリストで確認できます。

ロードマップ

設定された学習計画に沿って、業務内容を学べます。

検定

制限時間や合格基準を設定した穴埋め形式の問題が作成できます。

タイムライン

SV・管理者からの通知やオペレーター同士でのノウハウ共有など、さまざまなコミュニケーションが行えます。

※2021年春リリース予定

用語集

業務に関する用語を確認できます。

日報

SV・管理者との業務報告をリアルタイムにやり取りできます。

メッセージ

本社からのお知らせ、トレーニングに関する通知を確認できます。

従業員一覧

所属センターの従業員プロフィールが確認できます。

【新機能】 タイムライン ※2021年春リリース予定



タイムライン

管理者からの通知や従業員同士でのノウハウ共有など
さまざまなコミュニケーションが行えます。

- ・ イイネボタンやコメント機能で
コミュニケーション活性化
- ・ 社員同士で気軽に情報を発信できる
- ・ 企業の最新情報をタイムリーに受信

管理画面（教育管理者向け）機能一覧



コンテンツ管理



分析

コンテンツ管理

動画やPDFを社内マニュアルとして登録することや、クイズ・チェックリストの登録ができます。動画マニュアルの場合は字幕を登録したり、公開期間の設定や公開範囲の設定も行えます。

分析

拠点ごとのチェックリスト達成状況や配信したマニュアル・クイズの閲覧状況を細かく分析できます。

動画レビュー管理

専用アプリで撮影した動画をshouin上にアップし、その動画へ細かなフィードバックを加えられます。ロープレイングや修理箇所など文字や画像では伝わらないものもリモートでチェックできます。

お知らせ管理

メールアドレスが無くても各従業員にメッセージを送り、その開封状況を管理できます。

ロードマップ管理

登録したマニュアルやクイズを任意の順番で従業員に学ばせられます。従業員ごとに学習させる順番やマニュアルを変更したり、自由に学習をコントロールできます。

従業員管理

基本情報の登録やパスワードの変更など従業員データを管理できます。

システム管理

店舗（拠点）情報や閲覧グループ・パスワード強度など、会社情報の登録/変更を行えます。



for コンタクトセンター
サービスご紹介

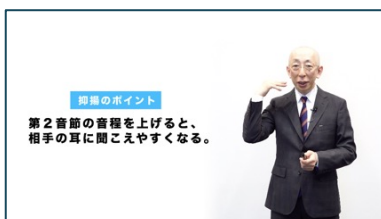
クラウド型の教育管理サービスで課題を一括解決



『shouin for **コンタクトセンター**』はセンター運営に必要な「教育」を支援するクラウド型サービスです。

動画をフル活用した教材の提供から、教育状況の管理・可視化をクラウドサービスで実現します。更にプロ講師が解説するコンタクトセンターに必要な基礎研修の動画を提供するとともに、お客さまの教材作成もサポートします。さらに、動画コンテンツを定期的にアップデートします。

動画がプリセットされた
教育コンテンツ



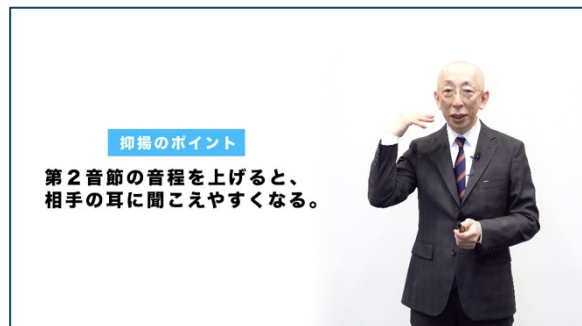
教育の状況を
可視化・一元化



プロ講師による
教育動画を定期配信！

「shouin forコンタクトセンター」のできること。

①動画研修の実現



- ・ 豊富な研修動画をプリセット。直ぐにスタート！
- ・ 自分で動画撮影・アップロードも簡単
- ・ PC/スマホで受講！オペレーターは時と場所を選ばずに
- ・ プロ講師の動画を定期配信。常に新しいテーマを提供

②教育の管理



- ・ ブラウザから全ての教育状況を確認
- ・ 動画にコメントを挿入して簡単マニュアル化
- ・ 習熟度を把握するクイズ機能でテスト実施も簡単
- ・ 1対1のコメント機能で双方向コミュニケーション



コンテンツ作成の手間がない！



同じ研修を繰り返さない。
SVの時間と手間を削減！



コンタクトセンター以外にも
活用できる教育ツール

動画だけでなく「音声コンテンツ」もアップロードが可能！

通話録音などの音声ファイルを、

貴社オリジナルの研修コンテンツとしてアップロードすることが可能です。

対象ファイル形式 : wave / aif / mp3 / aac / flac / m4a / amr / 3gp



活用シーン①

良い対応・クレーム・特殊対応などの通話音声事例としてアップロードし、ライブラリーに。

- 新人スタッフに研修の一環として聴いてもらうことで、ロープレでは伝わらないお客さまの温度感を理解してもらえます。
- 中堅・ベテランも、他のスタッフの事例を参考にして対応のブラッシュアップがはかれます。

活用シーン②

応対品質モニタリングのデータ管理に。

- 個人別に音声ファイルをアップロードできます。
- 本人とSVだけが閲覧できるよう権限設定ができます。
- 改善内容について、テキストでコメントが送れます。

活用シーン③

クイズと紐づけることで、音声を使った出題が可能。

- 「今の音声は、正しい案内ができていますか？」
「誤った案内をしているところはどこ？」
といった問題を出すことができます。

SNS感覚で情報共有ができる「タイムライン機能」



投稿日：2021/05/28 更新日：2021/05/28
本社
三浦 康平

2021/05/28 朝礼
①本日よりキャンペーン開始です（6月末まで）。キャンペーンのお客さまからの問い合わせは、**受付表の入力時に「キャンペーン」にチェック**を入れてください。
②昨日クレームがあった●●さまから、本日入電予定です。お電話があったら三浦SV（離席の場合、河津SV）に転送してください。

👍 1件 🗨️ 😊 😄 1

💬 1件

👍 いいね！

💬 コメントする



青山一丁目
あなた

2021/05/28 18:17

②の●●さまですが、本日私の方で受付し、三浦SVに転送しました。いったん、対応完了しています。

👍 いいね！ 1件

返信する

💬 コメント

📌 スタンプ

コメントを入力してください

📎 ファイルを追加

送信する

機能の特長

- 朝礼などで伝える連絡事項を、安全な環境で、SNS感覚で周知。
- 朝礼に出られない**遅番スタッフ・在宅スタッフ**にも、抜け漏れなく情報共有ができます。
- 投稿はフォントの装飾（サイズ・太字・色・塗りつぶし）が可能。
- **画像ファイル**が投稿できます。動画・音声も、研修コンテンツとしてアップしたものであれば、URLのリンクを貼り付けることで共有できます。
- 投稿にコメントができ、タイムラインの内容について**双方向でのコミュニケーション**が実現します。
- 気持ちが表現できる「**スタンプ**」も使えます。



研修講師とプリセット研修動画



講師

株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一氏

コンタクトセンター専門のコンサルタントとして、100社以上のセンターの立ち上げや業務改善を支援。数多くの電話対応の現場に携わった経験から「実践で役立つ」ことに重きを置いた研修を行い、好評を博している。ラジオやニュースサイトなど多数のメディアに出演。

【主なクライアント企業】

三井住友海上火災保険株式会社、株式会社しんきんカード、トランス・コスモス株式会社、他

プリセット研修動画

平均 5分の動画

プリセット 40本

毎月動画を配信

研修カテゴリ	講義内容	研修カテゴリ	講義内容
業務を円滑にする ビジネスマナー・オフィスワーク	効率的な「対応内容のまとめ方」	信頼関係を構築するための 「話の聴き方」	お客さまをファンにする「傾聴の姿勢」
	上司に説明・相談するときのポイント		適切な「相槌・間の取り方」
	電話の伝言・保留・転送のポイント	正しい敬語の使い方	コンタクトセンターでよく使う敬語
お客さまに好印象を与える 「発声」の基本	椅子に座るときの姿勢	電話対応のプロになるための 「言葉づかい」	相手の気持ちの寄り添う「クッション言葉」
	「笑声」と「美顔ストレッチ」		数字・ひらがな・アルファベットの伝え方
	滑舌が良くなるトレーニング法	クレーム対応トレーニング	苦情に適切に対応する方法 [基本編]
	イントネーション・抑揚のポイント	メンタルトレーニング	コンタクトセンターのストレスと対処法

カスタマーサクセスによるサポート体制

導入前

1 キックオフ
(2時間)

2 設計
(2~3時間)

3 コンテンツ制作
(3時間)

4 落とし込み
(2時間)

導入後

1 第1回
運用改善MTG
(1~2時間)

2 第2回
運用改善MTG
(1~2時間)

3 第〇回
改善MTG
(1~2時間)



- 目的の確認
- 基礎操作レクチャー
- スケジュール確認
- プロジェクト体制確認



- 目標設定
- コンテンツ洗い出し、優先順位設定
- カテゴリー設計
- 運用フロー設計



- 動画撮影、編集レクチャー
- 撮影サポート
- クイズ、チェックリスト、検定作成レクチャー



- 従業員への説明
- 分析画面の見方レクチャー
- 環境チェック



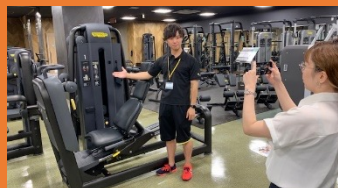
- レポートを基に次のアクションをご提案(コンテンツ追加・改善)
- 他導入企業の成功事例共有



- 振り返りを行い、仮説を立て、運用方針を固める
- 利用率アップに向けた施策立案



- 効果測定やコンテンツのブラッシュアップ
- 業務への貢献(売上げアップ、業務効率アップなど)



【フィットネス業態】人の森様



【飲食業態】きちり様

【導入事例】株式会社ビートレード・パートナーズさま



企業概要：

コールセンター事業・BtoBマーケティングサポート事業を展開する**アウトソーサー**。

宮崎のセンターと東京本社が連携をしながら運営。

導入前の課題

- ・ 管理者・リーダーが、現場対応と教育担当を兼務しており、業務が逼迫。
- ・ 研修中にエスカレーションやトラブル対応が発生するたびに中断しなくてはならなかった。

活用状況

- ・ プリセット動画を活用した新人基礎研修を実施。電話対応のマナーを網羅的に学習。
- ・ コンタクトセンター案件ごとに、講義とCRMのシステム操作の動画を作成して共有。
- ・ 動画はTeamsで録画。とくに編集しなくても十分なものが作成できている。
- ・ クライアントごとに、月1回の定例会をWeb会議で実施。すべて録画し、欠席者含め全員に共有。メモや口頭で共有するよりも正確にクライアントのニュアンスが伝えられている。
- ・ FAQをもとにクイズを100問作成。
- ・ 今後、実際の対応音声を実験研修に活用予定。**ロープレではつかめないお客さまの温度感**がつかめるなど、効果を期待。
- ・ センター全員を対象に、イレギュラーな対応音声の確認の場として活用予定。

導入による効果

- ・ **研修時間が大幅に削減**。管理者・リーダーは、他の業務にリソースが割けるようになり、大きなメリットを実感。
- ・ クイズにより、オペレーターの理解度が向上していると実感。**結果としてレクチャー時間も短縮**された。
- ・ 1日違いで入社すると研修の進捗が違いため、以前はどう合わせるか悩ましかったが、現在は入社日がずれても支障がなくなった。

サービス料金

※すべて税抜表記

プラン	～50ユーザ ※プリセット研修動画 なし	～50ユーザ	～100ユーザ	～500ユーザ	～1,000ユーザ
月額費用	50,000円	100,000円	135,000円	300,000円	400,000円
初期費用	300,000円				
	初期費用には導入サポート・環境設定・従業員登録・用語登録・拠点登録などの初期設定を行います。				
ご契約条件	年間契約				

初期導入サポート

初期導入サポートでは、自社内での動画作成・編集・登録までをオンサイトでレクチャーします。
また動画作成を当サービスにご依頼いただくことも可能です（別途、費用がかかります）。

マニュアル/動画
要件の整理

動画撮影の
簡易研修

動画の編集・
登録の説明

お客さま社内での
動画共有/研修
スタート

お客さま社内での動画作成について2～3ヶ月の期間でじっくりレクチャーし、運用を軌道に乗せます。

Shouin for コンタクトセンター：トライアルサービス

ご契約前に管理者、オペレータ画面の操作が可能です！

サンプル動画もご用意しておりますので、動画作成の参考としてご確認可能です。

■ご提供期間

2週間

■ご提供内容

- ・50ユーザプラン
- ・プリセット研修動画 ※本契約後にご提供する動画からいくつかご提供いたします。

ご提供から1週間後にレビューMTGのご協力をお願いいたします。

■お申込方法

営業担当にお申しつけください

APENDEX

【オプション】サポートプラン

機能や操作を手厚くサポート致します。プレミアムサポートなら「管理者代行」まで対応可能です。

	標準サポート	プレミアム
	無料	月額利用料金の 30%
メール問い合わせ	○	○
電話問い合わせ	○	○
定例会 (訪問 or オンライン)	○	○
管理者業務代行 (内容は別途調整)	-	○
動画撮影代行	別紙	別紙
動画登録代行 (カット/編集/字幕)	1本あたり3万円	1本あたり3万円

※基本料金にプラスでご利用いただけます。

【オプション】コンテンツ制作支援

しっかりとした『マニュアル動画』をつくりたい

動画制作が初めてでも安心です。御社のご利用目的・用途に合わせて企画・制作をまとめてご支援致します。

5本	10本	15本
15万円 1～3分 半日撮影（4H） テロップ・BGM	25万円 1～3分 半日撮影（8H） テロップ・BGM	30万円 1～3分 半日撮影（16H） テロップ・BGM

『研修』を手軽に見やすい動画にしたい

研修の動画を見やすいチャプターに分け、音声と映像を最適化致します。

1時間の研修なら1本3万円、5営業日で編集。動画学習材料を簡単に増やすことができます。



自社で行なった
勉強会等を撮影します



データを元にチャプター割・スライド画像挿入等
見やすい動画に編集



細切れ時間も使って
いつでもどこでも学べる

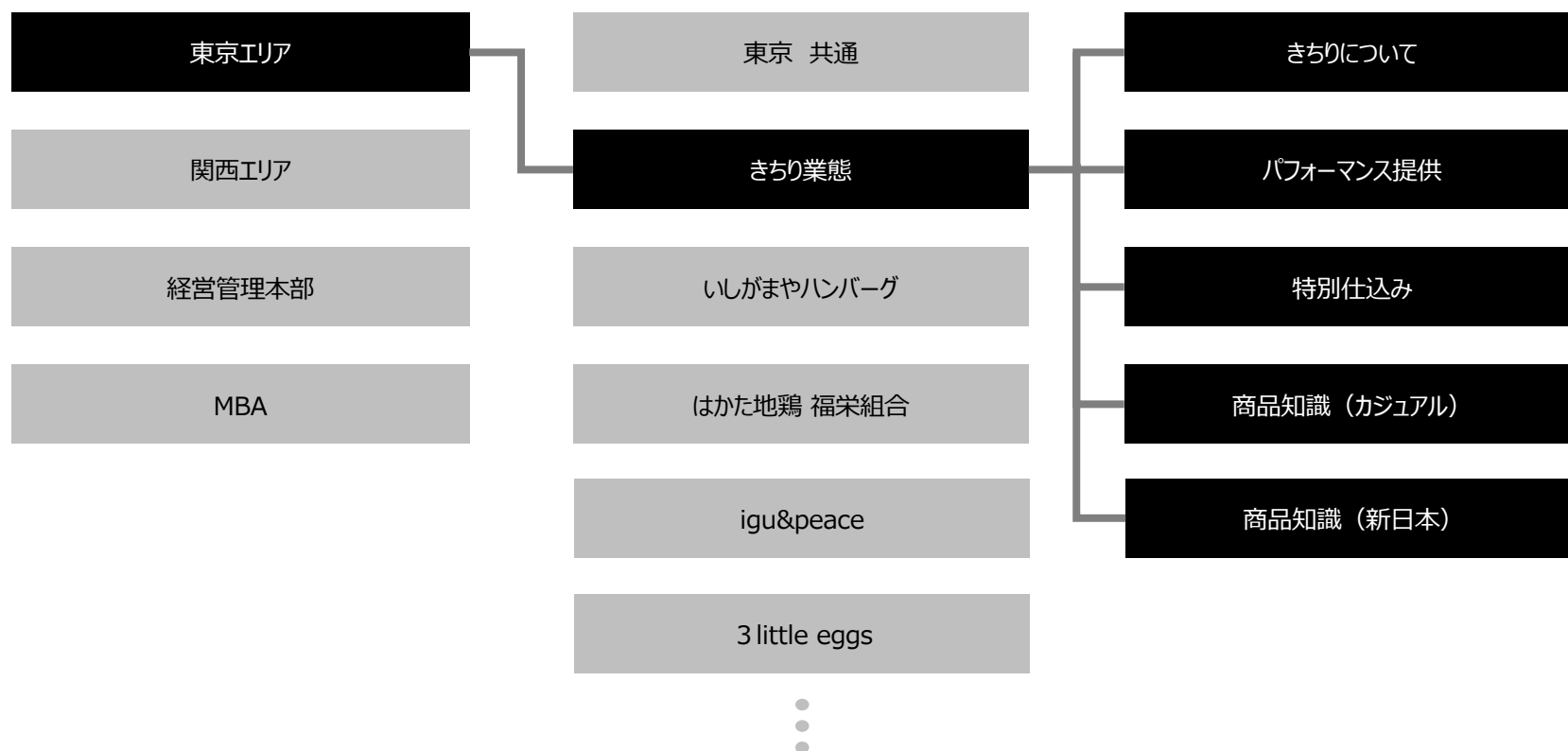
※基本料金にプラスでご利用いただけます。

カテゴリ設計例

株式会社きちりホールディングスさま



関東・関西のエリア毎でカテゴリを分けてそれぞれのエリアで独立して管理しています。



カテゴリ設計例 アパレル企業さま

従業員の学習段階ごとにカテゴリ分けしています。

