

第10回CCAJ会員交流会

効率の良い「リモート研修」の方法とは？

- 講師の負荷削減、スタッフの理解度向上の方法 -

2021年10月15日

株式会社リンク
BIZTEL事業部
坂元 剛

株式会社リンクについて

株式会社リンクはホスティング・テレフォニーサービス・セキュリティサービス・農業ビジネスを提供する“チャレンジ指向会社”です。

クラウドやIT等の先進的手法を活用し、いわゆる日本のCSRというような付随的な社会貢献ではなく、ビジネスとして社会貢献ができるような本質的な取り組み・チャレンジを行っています。

at+link



ベアメタルクラウド

BIZTEL



PCI DSS Ready Cloud



なかほら牧場

クラウド型コールセンターサービス「BIZTEL」

- 2006年にリリース。
- クラウドでPBX・CTIシステムを提供。
- **電話対応の“現場の声”**を形にした、多彩な機能を提供。
- サービスの品質・利用体系・コストなどのバランスの良さから
多くの企業のコンタクトセンターでご利用いただいています。
- ここ1年では、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、**在宅勤務での利用も増加**。

導入社数 1,700超
国内No.1



稼働席数 34,000
国内No.1



1,700社以上の企業のビジネスを支えています



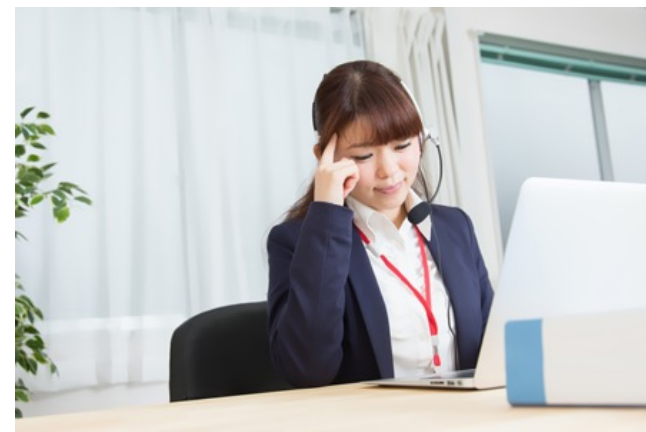
コンタクトセンターにおける 教育の重要性について再確認

①コンタクトセンターにおける課題調査のアンケート

| | |
|--------------------------|-------|
| 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（採用・育成）が課題の中心**

②社会的背景による影響

- 新型コロナウイルスによるビジネス環境の変化により、多くの企業で**事業縮小や人材のリストラ・配置転換が進行**。
- インハウス（自社）でセンター運営をしている企業では、**派遣社員に代わり正社員をスタッフ登用する動き**が加速しそう。
- コンタクトセンターを外部委託している企業では、**自社の余剰社員をセンターに異動**させ、自社運営へ切り替えるという動きも。



⇒ **熟練のスタッフが減り、経験の浅いスタッフが増えることで、
応対品質や効率面での低下が懸念**

コンタクトセンターの スタッフ教育「従来型 課題4点」

①研修担当者の業務負担

- ・ センターによるが、SVが研修担当者を兼ねるケースが多い。
日中の現場対応と並行しながら研修準備をする必要がある。
- ・ **既存の研修対応でリソースが逼迫。**
新しい研修の実施や業務企画が難しい。
- ・ さらにコンタクトセンターでは、
応対品質の向上・VOC（お客さまの声）の収集・
カスタマーエクスペリエンスの向上など、
求められている役割の範囲が年々拡大。



研修業務の負担を削減するための具体的かつトッパダウンな解決策が必要

②同じ研修を何度も繰り返す必要がある

- 新入スタッフの採用頻度が多い企業では、**同じ新人研修を繰り返し実施**する必要がある。
- 全スタッフに対して実施する研修がある場合、営業時間中は全員が同時に抜けられないため、**グループごと**に分けて実施。
- **シフト（早番・遅番など）ごと**に分けて実施。
- **欠席者**がいたら、別日で再実施。



業務効率化の観点から、繰り返しは避け生産性向上を目指したい。

③研修実施のための日程調整

- 研修実施するためには、
シフトの状況を見ながら日程調整をする必要がある。
- 研修内容によっては急ぎで行う必要があり、
より調整が難しくなる。
- うまく日程が組めない場合は、
研修頻度を増やして対応するなど、
業務量が増えてしまうケースも。



時間に縛られずに研修を行う方法が必要

④理解度チェックテストの事務負担

- 研修内容の理解度の測定や、商品・サービスに関する知識の確認、正しい敬語の使い方がわかっているかの確認などを目的に、**テストを実施するセンターは多い。**
- テストの配布・回収・採点・正解のフィードバックなど、手間が多い。



不可欠な理解度の確認の事務負担を軽減するために、自動化が必要。

在宅勤務によって発生した「新型 課題」

⑤従来の集合型研修ができなくなった

- 新型コロナウイルスへの感染拡大から、多くのセンターで、**組織の一部、または全部を対象に在宅勤務に移行中。**オフィスでの集合型研修は今後、難しい状況に。
- 感染予防の観点からも、**会議室に大人数で集まることは避けたい状況。**



ZoomなどのWeb会議システムを使って研修を導入したが、

⑥ZoomなどのWeb会議システムでの研修に潜む、通信トラブル

- **音声トラブル（音が聞こえない・雑音がすごい）**
が発生するケースがよく聞かれる。
マイクの品質・ミュートにしていない参加者・生活環境音など。
- **スタッフ側の通信状態が悪く、**
入室するまでに時間がかかったり（遅刻・研修開始の遅延）、
通信が途切れて突然退室するスタッフが出てくるケースも。
- **ホスト（研修講師）側で長時間の通信トラブルが発生したら、**
もはや研修続行は困難。



**参加者全員の通信状況が「同時」に整っている必要がある。
重篤な不具合があった場合には、日程調整し直して再度開催が必要。**

⑦スタッフの理解度の把握がより重要に。

- 集合型研修の場合、相手の表情から理解度が伺えた。
また、業務中の雰囲気などから、
よく理解ができていないスタッフを見つけることができた。
- 在宅勤務の場合、ボーツと研修を受けていてもまったくバレない。
- 在宅勤務においても、研修内容の理解度を効率的にチェックする仕組みが必要。



**「④理解度チェックテストの事務負担」の課題と併せて、
リモートでも活用できる理解度を把握する仕組みが必要**

教育課題の整理

- 従来型 課題

- ①研修担当者の業務負担 ★
- ②同じ研修を何度も繰り返す必要がある ★
- ③研修実施のための日程調整 ★
- ④理解度チェックテストの事務負担

- 新型 課題

- ⑤従来の集合型研修ができなくなった ★
- ⑥ZoomなどのWeb会議システムでの研修に潜む、通信トラブル★
- ⑦スタッフの理解度の把握がより重要に。



**このうち、従来型①②③と新型⑤⑥を解決する手段として、
「動画による研修」を実施するセンターが増えてきました。**

動画研修のメリット

いつでも・どこでも・何度でも見られる

- ⇒ **日程調整が不要**なうえ、
在宅勤務やサテライトオフィスなど**場所を選ばず**に見られる。
- ⇒ 見逃したり、聞き逃したりしても、
何度でも振り返って理解を深めることができる。
- ⇒ **一時的な通信トラブルがあれば影響はほぼなし**。
解決後に自分のタイミングで受講できる。

スタッフのセルフトレーニングが実現。



1 回の収録の手間ですむ

⇒研修担当者の業務負担を圧縮。

これまで手がつけられなかった業務をするためのリソースを捻出できる

スタッフ研修体制の業務改善につながる

事例：金融機関A社（インハウスセンター）

オペレーターの席数

- 支店代表電話 100名
- サービス案内のフリーダイヤル 10名
- インターネットバンキングのヘルプデスク 10名
- テレホンバンキング 20名
- **合計 140名**

SVの人数・役割

- **センター全体で14名**
平均してオペレーター10名につき1名
- **研修担当を兼務**
- **各自が研修準備をし、**
担当オペレーターに研修実施

主な研修種類

- 預金のキャンペーン 3ヶ月に1回
 - 投資信託の新商品研修 3ヶ月に2回 ...etc
- ⇒ **毎月1回は、何かしらの研修をしている**

研修ツール・実施方法

- 本部作成の通達・FAQ(社内イントラ)
- 運用会社が作った商品資料（PDF）
- 対面・座学

事例：金融機関A社（インハウスセンター）

- 動画研修の導入前

svの研修準備 ⇨ 1回につき1時間 （SVの工数：1時間 × 14名 = 14時間）

研修にかかる時間 ⇨ 1回につき30分、休みの人などがあるため平均して2回は必要
（SVの工数：30分 × 2回 × 14名 = 14時間）

センター全体で、毎月 28時間のSVの工数が発生

- 動画研修の導入後

svの研修準備 ⇨ 1回につき1時間 （SVの工数：1時間 × 1名 = 1時間）

研修にかかる時間 ⇨ 1回につき30分 + 撮影準備・アップロードなどの作業で30分
（SVの工数：30分 + 30分 = 1時間）

センター全体で、毎月 2時間のSVの工数が発生

毎月 26時間（4営業日 + 2時間）分の削減！

年間だと51営業日分の削減！

動画研修運用のコツ

動画作成は難しい・・・？



- 実はとても簡単。
- 特別な機材や編集ソフトがなくても作ることができる。
- 作りやすい方法は、次の2つ。

研修動画の作り方 その1 「Zoomなどで撮影」



在宅カスタマーサポートセンターの類型

| | 導入のしやすさ | メリット | デメリット | PC環境 | 備考 |
|--------------|---------|---------------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
| ①携帯電話（BYOD） | ◎ | 導入しやすさ | 発信者番号非表示・通話料コスト | 会社貸与PC/シンククライアント/VPN | 発信業務が面倒 |
| ②携帯電話（モバイル） | △ | 導入しやすさ 発信者番号表示 通知可能 | 法人携帯契約のコスト | | 法人契約の携帯が必要（au・ドコモ） |
| ③ソフトフォン（VPN） | △ | 通信の統制 | 導入までの期間 | | VPNコスト |
| ④ソフトフォン（暗号化） | ○ | 導入しやすさ | 特になし | | |

※携帯電話にアプリを入れるタイプのサービスは2020年時点で音声品質が悪く現状運用に乗りません。
BIZTELサービスはアプリタイプのサービスを2011年にサービス開始し、法人向けの音声サービスとしては品質が高いサービスとしての提供が難しいという判断をし、2013年にサービス終了しています。

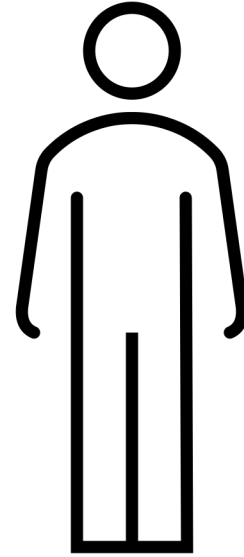
※シンククライアントでのソフトフォン利用は通信品質面で問題がある可能性があるため動作検証と品質面でのサポート対象外となります。

36

- ZoomなどのWeb会議システムで、**研修資料を画面共有**しながら、いつもどおりに講義。
- パワーポイントなど、スライドに起こす必要なし。
PDFやワード・エクセル・Webサイトなど、元の資料の状態で表示。

研修動画の作り方 その2 「通常の講義をスマホで撮影」

ホワイトボード
or
スクリーン・モニター



三脚

動画作成のポイント

- いつもの研修で使っている資料を、なるべくそのまま活用する（動画化のための手間をかけない）。
- 噛んだり、言い間違えたりしても、正しく言い直したらOK！

あくまで社内資料。

商品を作るわけではないので、細部のクオリティにはこだわらない。

※スタッフに分かりやすく伝えるための工夫は、
もちろんいつもの研修のとおり必要

- **編集は、最低限で十分。**
無駄な部分（開始前・終了後・休憩中など）をカットしたり、
追加で撮影したものを挿入する程度。ライセンスフリーのソフトで十分できる。



動画研修のデメリット

- 動画を観てもらえない場合がある。
- 流し見されて、しっかり内容を理解してもらえていない場合がある。

**「動画の視聴状況の確認」 「内容の理解度の確認」 を
セットで行う必要がある**

まとめ

- 研修の動画化による、**いつでも・どこでも・何度でも受講**できる体制づくり（視聴したかどうかチェックする仕組みも含む）が必要
- オフィス・在宅勤務を問わず、**研修の理解度チェックを手間をかけずに**管理できる仕組みが必要
- 在宅勤務において、**通信・音声環境の影響を受けにくい**教育の仕組みが必要

shouin for コンタクトセンター

動画研修サービスのご紹介



shouin
for コンタクトセンター

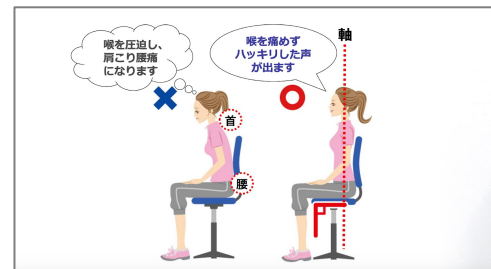
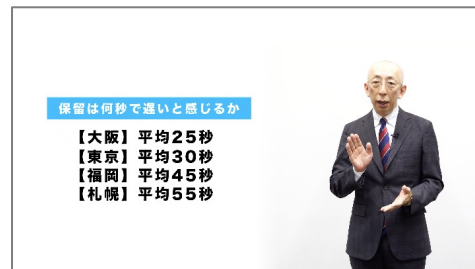
「shouin for コンタクトセンター」は、研修動画もプリセット

- 「shouin for コンタクトセンター」は、
コンタクトセンターの動画研修に特化したパッケージプラン。
- 独自動画以外にもコンタクトセンター専門のコンサルタントによる**研修動画をご提供。**
- 研修の理解とスキル習得を助ける、**クイズ & チェックリスト**もプリセットでご提供。

サービス導入後、すぐに研修を始めることができます。

研修動画の特長

- 動画は**1本およそ5分**。
- **現在40本以上**を提供。
- クレーム対応・敬語の使い方・クッション言葉・あいづち・滑舌トレーニング・転送 / 保留時のマナーなどが網羅的に学べ、**プロフェッショナルの電話対応がマスターできる**。
- そのほか、**SVのスキルアップ**のための動画や、メンタルトレーニングの動画も。



さらに、毎月新作の研修動画を追加。

プリセット動画は、コンサルタントによる「実践重視」の講座



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。**

数多くの電話応対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。

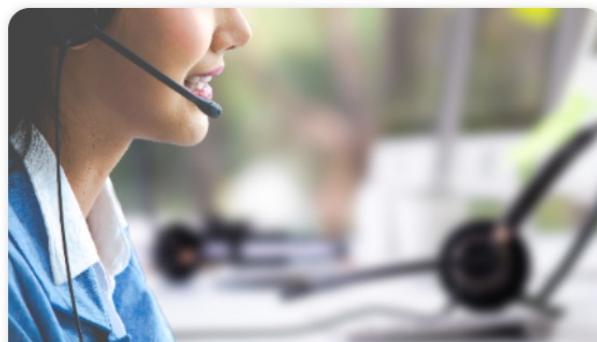
【主なクライアント企業】

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

コンテンツの一部をご紹介・ デモンストレーション



業務を円滑にする「ビジネス
マナー・オフィスワーク」



お客さまに好印象を与える
「発声」の基本



信頼関係を構築するための
「話の聴き方」



正しい「敬語」の使い方



電話対応のプロになるための
「言葉づかい」



クレーム対応トレーニング

業務を円滑にする「ビジネスマナー・オフィスワーク」

- オフィス内での挨拶
- 効率的な「応対内容のまとめ方」
- 上司への「説明の仕方」
- **伝言のポイント**
- **保留のポイント**
- **転送のポイント**
- 整理・整頓・清潔
- 自分のために周りを褒める
- 気持ちを込める「陽のワード」

お客さまに好印象を与える 「発声」の基本オフィス内での挨拶

- メラビアン[®]の法則
- **良い声を出すための「正しい姿勢」**
- 「笑声」のだし方
- **滑舌トレーニング**
- 「話すスピード」のコツ
- **イントネーションと抑揚**

信頼関係を構築するための「話の聴き方」

- 「傾聴」とは？
- 「あいづち」の基本
- 「あいづち」の例
- 日頃から気を付けたい“円滑な対話”のコツ

正しい「敬語」の使い方

- 敬語を学ぶ意味とは？
- **「敬語の種類」を整理しよう**
- 正しい名乗り方・呼び方
- **「二重敬語」に注意しよう**
- **コンタクトセンターでうっかり使ってしまう言葉**
- 敬語一覧表 スライド集
- 敬語クイズに挑戦しよう！（問題）
- 敬語クイズ解説（前半）
- 敬語クイズ解説（後半）

電話対応のプロになるための「言葉づかい」

- ・ **この言葉・表現は使ってはいけない！「禁句集」**（前半）
- ・ **この言葉・表現は使ってはいけない！「禁句集」**（後半）
- ・ 専門用語や略語の取り扱い
- ・ 話し言葉と書き言葉
- ・ **クッション言葉**（前半）
- ・ **クッション言葉**（後半）
- ・ 困ったときに使える「ひとこと」
- ・ 数字・ひらがな・アルファベットの伝え方
- ・ **言葉づかいのポイント スライド集**

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①～⑥）
- 苦情分類表

プリセット動画で得られるメリットまとめ

- パフォーマンスを底上げするための基礎講座がすぐに視聴できる。
自社で作成する手間なし。
- **現在行っている研修と置き換える**ことで、研修担当者の業務を大幅に削減。
- 新人研修はもちろん、なかなか実施する余裕がないというセンターが多い、
中堅・ベテラン向けのフォローアップ研修が可能。

さらなる業務改善のための
ブランニューデイ社からの直接コンサルティングサービスもご用意

頂いたご質問①

N社様ご質問

私の部署はテレワーク未導入です。担当者の手間や業務時間を削減できるのであれば、取り入れたいと考えておりますが、当社の従業員は若年一人暮らしが多い為、できればPCではなくスマートフォンでできたらなと思いました。ご紹介いただく手法はスマートフォンやタブレットでも対応可能か教えて頂けますでしょうか。

ご回答

「shouin for コンタクトセンター」はスマートフォン・タブレットからも操作が可能です。

頂いたご質問②

D社様ご質問

WEB研修について

顧客情報取り扱いの観点から、センター内でカメラを使用できないのですが、参加者の意思や反応を確認するために行うべきことは何でしょうか？

ご回答

リアルタイムでWeb研修を行うというケースであれば、Web会議ツールについているチャット機能などを活用して疑問点・気になる点などを参加者から送ってもらう、といった運用されている企業がいらっしゃるようです。

その企業では、対面で研修を行うよりも参加者が発言をしやすくなるといった成果が得られたようですので、ぜひお試しくださいといたします。

頂いたご質問③

N社様ご質問

コロナ後のコールセンターはどうなると考えますか？

ご回答

BCPの観点からも、在宅勤務・オフィス勤務のハイブリッド運営をする企業が増えるのではないかと思います。

そうした点からも、今日お伝えしたリモート研修の方法をご参考いただけたらと思います。

頂いたご質問④

T社様ご質問

非常にホットな内容を講演いただきまして、ありがとうございます。オフィス(対面)ならではの目視でオペレーターの異変を察知し、側に駆け寄るだけでオペレーターに感じてもらえる安心感もあると思うのですが、在宅勤務でどのように工夫するのか伺えれば幸いです。

ご回答

トラブルや対応に困った際に、すぐにSVに助けが必要であることを伝えられるよう、コミュニケーションツールの用意が不可欠だと思います。

また、助けを求めた在宅オペレーターの通話内容をリアルタイムに把握できる機能も必要だと考えます。例えば、通話音声を聴きながらオペレーターに音声でアドバイスが送れる「モニタリング・アドバイス」といった機能でしたり、通話内容をリアルタイムでテキスト化する機能だったりが挙げられます。

リンクでは、クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」を提供しており、こうした機能を取り揃えていますので、よろしければ参考にいただけたらと思います。

頂いたご質問⑤

T社様ご質問

リモート特有のトラブルについて、研修で盛り込んでいますか？

ご回答

リモート特有のトラブルとしてよく挙げられるケースとして、通信トラブル・コミュニケーショントラブルがあげられると思います。

当然リモート特有のトラブルについて研修に盛り込んでいる企業様も多いですが、積極的なITツールの活用で業務効率化を推進し、業務の見える化・公平さを維持し従業員満足度を高めておくこともこの時代のセンターには必要な要素と考えております。

頂いたご質問⑥

T社様ご質問

1. リモート研修での講義中の理解度確認につきまして、効率の良い手法がございましたらご享受ください。
2. カリキュラムの中にグループ討議を導入する際、進行の遅いチームに対して行うべきアクションとは何でしょうか

ご回答

1. 今回の講演でご紹介したshouin for コンタクトセンターのクイズ機能などのように、在宅勤務をしているオペレーターにも実施でき、かつ、理解度テストの配布・回収・採点・正解のフィードバックが自動化できる仕組みが有効だと考えています。
2. 討議を始める前に、各グループ内で進行役とタイムキーバー役を決めるよう指示することで、タイムテーブルに沿った進行をしてくれると思います。

「shouin for コンタクトセンター」の お問い合わせは

株式会社リンク

お電話： 0120-948-135

（ 受付時間：土日祝祭日を除く 9:30～17:30 ）

メール： shouin@biztel.jp