

# コールセンタ モニタリング・コーチング研修

## ◆ 研修の概要

【内 容】 センタの対応品質向上やオペレータ育成に非常に効果を発揮するモニタリングについて理解を深めると共に、オペレータの指導方法に関するポイントを演習を通して習得する。

【到達目標】 モニタリング手法や評価時の基準合わせの実践手法。SV自身のEQの発揮の仕方を確認した上での、コーチング手法。

【対象者】 コールセンタのGL、SV  
最適人数：20名

【コース日程】 2日間

【金 額】 **講師費用(メイン、サブ両方)、テキスト費用等**  
ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

## ◆ 候補講師

御社のご要望にあった数多くの対応品質調査や電話対応研修などの研修実績と好評をいただいたインストラクタをアサインします。

メイン講師 1名  
サブ講師 2名



## ◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容
1日目	座学 演習	オリエンテーション	・センタの状況把握 ・センタミッションとモニタリングの関係 ・センタミッションの確認
		モニタリングのポイント	・モニタリングから見えること ・各部署へのフィードバック ・モニタリングの基本
		効果的なモニタリング	・視点の置き方 ・基準合わせの実践<ケーススタディ> ※ 社内研修の場合、実際の対応ログを用いて研修を実施 ・チェックシートの考え方
2日目	座学 演習	1日目のレビュー	1日目の内容を振り返る
		コーチングの条件① (EQ発揮の確認)	・感情知性の必要性 ・EQ検査結果の読み方 ・EQ検査から見えること ・自己分析
		コーチングの条件②	・オペレータとの信頼関係
		コーチングの実践	・コールセンタでのコーチング ・アクティブリスニングの確認 ・タイプ別コーチングのポイント<ロールプレイング> ・プロセスと留意点
		アクションプランの作成	・今後3ヶ月間のモニタリング計画の策定

※EQとは「心の知能指数」のことです。EQを高めることは、各自が持っている知識や技術、才能などを最大限に活かし、より良い人間関係を築くために必要です。

**※この研修実施後、一定の実践期間を経てからフォロー研修(1日間)を実施します。**

## ◆ その他のメニュー

### ■クレーム対応研修

クレームを自己完結し、お客様に「ありがとう」と言われる対応スキルを習得する。改善点を自ら発見し日々のスキルアップにつなげる。

### ■働く人のメンタルヘルス研修

全社員を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法などを、演習を通して習得する。

### ■管理者のためのメンタルヘルスセミナー

管理者を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法など、部下と接する上での注意点などを演習を通して習得できる。

### ■対応品質向上研修

電話受付対応者として必要な、お申し出内容の把握から回答・解決に至るまでの流れに着目し、感じのよい対応になるための対応スキルを習得する。