

平成27年4月8日

関係者 各位

(公社) 日本通信販売協会
事務局

JADMA 通販フルフィルメント講座 (コールセンター編)

『管理者 (SV) 育成セミナー』

JADMA では受注から代金回収までのフルフィルメントに特化した講座を開講しています。昨年、満員御礼にて終了した『管理者(SV)育成セミナー』を本年も下記の通り開催いたします。コールセンターの新任管理者(SV)や、スーパーバイザーになって2~3年の方を対象にした1日講座です。この機会をぜひご活用ください。

記

- ◆日 時：2015年5月8日(金) 10:00~16:30
- ◆講 師：凸版印刷株式会社 情報コミュニケーション事業本部 BPO本部 東村 博明 氏
- ◆内 容

スーパーバイザー (SV) はコールセンターの中間管理職と言われています。出勤する前には“今日はこんな事をやりたい、あんな事をやりたい”と計画をしていますが、いざ職場に出勤すると予定していた事が中々実施できないのが現状です。本講座は「日常のオペレーションをどううまく回すか」を基本にSVがセンターの状況を把握し、あるべき姿を追求しながら、成果をあげるためにどのような方策をとるかを理解します。そのためには、テレコミュニケーターがモニタリングを通して良い応対品質で、ひとりひとりのお客さまの満足度を高める環境を整えることはもちろん、通信販売の中でのセンターの位置づけや、基本的なコールの知識やスクリプト作成の基本を理解して、安定して質の高い業務を日々作り出すことが重要です。更に、どのコールセンターでも避けられないクレーム対応を組織で対処する基本も合わせて学びます。

- ◇ コントラクトセンターの業務、SVの1日
- ◇ SVとは？(役割、職務、必要とされる能力)
- ◇ 品質管理 (顧客が求める「品質」、トークスクリプトの作成、FAQの作成管理、モニタリング)
- ◇ 生産管理 (会社が求める「生産性向上」、稼働人員のコントロール、KPI)
- ◇ 人的管理 (理想とするSVとは、有効なコミュニケーション、新人育成、自己分析)
- ◇ メンタルケア (SVが実践すべき取り組み、ストレスチェック)

- ◆対 象：リーダーや、SV候補生、新人SV、SVの経験が3年未満の方 ※通販事業者限定
- ◆参 加 費：JADMA 正会員 12,000円 / 一般 (通販事業者に限る) 15,000円 (税込：お一人様)
- ◆会 場：JADMA 会議室

～お申し込み方法～

別紙の申込書をご記入の上、事務局宛にFAXにてお申込みください。申込数が最少催行数(8名)に達し次第、事務局より受講票と請求書を郵送いたします。

◆ご注意：入金後、申込者の都合によりキャンセルされる場合は、ご返金致しかねますので予めご了承ください。講習会当日は受付スタッフに受講票とお名刺を1枚ご提示の上、ご入場ください。

申込先 FAX：03-5651-1199（JADMA事務局 行）

管理者（SV）育成セミナー 申込書

申込日 月 日

社名		
申込 代表者	氏名	所属部課
	e-mail	電話番号
受講票/ 請求書送 付先	(〒 -)	
受講者	氏名	所属部課
	1.	
	2.	
	3.	
会場案内	 <p>(公社) 日本通信販売協会 〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町3-2 リブラビル2階</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆東京メトロ「三越前駅」 <ul style="list-style-type: none"> ・銀座線 徒歩4分 ・半蔵門線 B6出口 徒歩6分 ◆東京メトロ日比谷線「人形町駅」 <ul style="list-style-type: none"> A5出口 徒歩6分 ◆東京メトロ東西線「日本橋駅」 <ul style="list-style-type: none"> B12出口 徒歩6分 ◆JR 総武線快速「新日本橋駅」 <ul style="list-style-type: none"> 5番出口 徒歩5分 	
備考欄		
<p>－ 問い合わせ先 － (公社) 日本通信販売協会 事務局 宮崎・三浦 TEL：03-5651-1155 Email：jadma@jadma.org</p>		

SV研修カリキュラム

時間	内容	学んでいただきたいこと
10:00～10:30	オリエンテーション&自己紹介	参加者全員の相互理解
10:30～11:30	コンタクトセンターの業務 コンタクトセンターとは インバウンドとアウトバウンド 通販販売の現状 センターの機能と業務内容 センターの電話の仕組みと回線の流れ SVの一日（ケース・スタディ）	皆さんが働くコンタクトセンターの機能と通信販売業界で働くための基礎知識の理解
11:30～12:30	食事休憩	
12:30～13:30	SVとは SVの役割 コンタクトセンターにおけるSVの位置づけ SVの職務 SVのスキル定義と職務 必要とされる社会人基礎力 SVに求められる能力	顧客と社会・オペレータ・会社がSVに期待するための能力や役割を確認する
13:00～13:10	10分休憩	
13:10～14:10	品質管理 世界のマネージメントシステム 顧客が求める「品質」 トークスクリプトの作成 FAQの作成・管理・更新 モニタリング実施の目的 モニタリングにより品質を管理する モニタリング評価と各種手法	センターの品質を向上し維持するためにはモニタリングが欠かせません。そのための目的や手法を学び現場で活用出来る基本を学びます。
14:10～14:20	10分休憩	
14:20～15:00	効率性の管理 会社が求める「効率性の向上」 稼働人員のコントロール シフト管理 対応時間の安定化 KPIとは 人的管理 理想とするSVとは（意見交換） 目標を持つ	SVの役割は、センターの品質を向上させると同時に効率性もアップしなければなりません。現場でしなければならないシフト管理やKPIとモニタリングの関係等を理解します
15:00～15:10	10分休憩	
15:10～16:20	クレーム対応 不満や苦情とクレームの違い クレームの処理と対応 クレームを処理して再発防止の仕組みを作る 電話クレーム対応の基本 メンタルケア	クレーム対応はどの会社も避ける事が出来ない対応業務です。ここでは、組織としての対応やその取組み手法を学びます
16:20～16:30	まとめ	