

# トレーナー育成講座

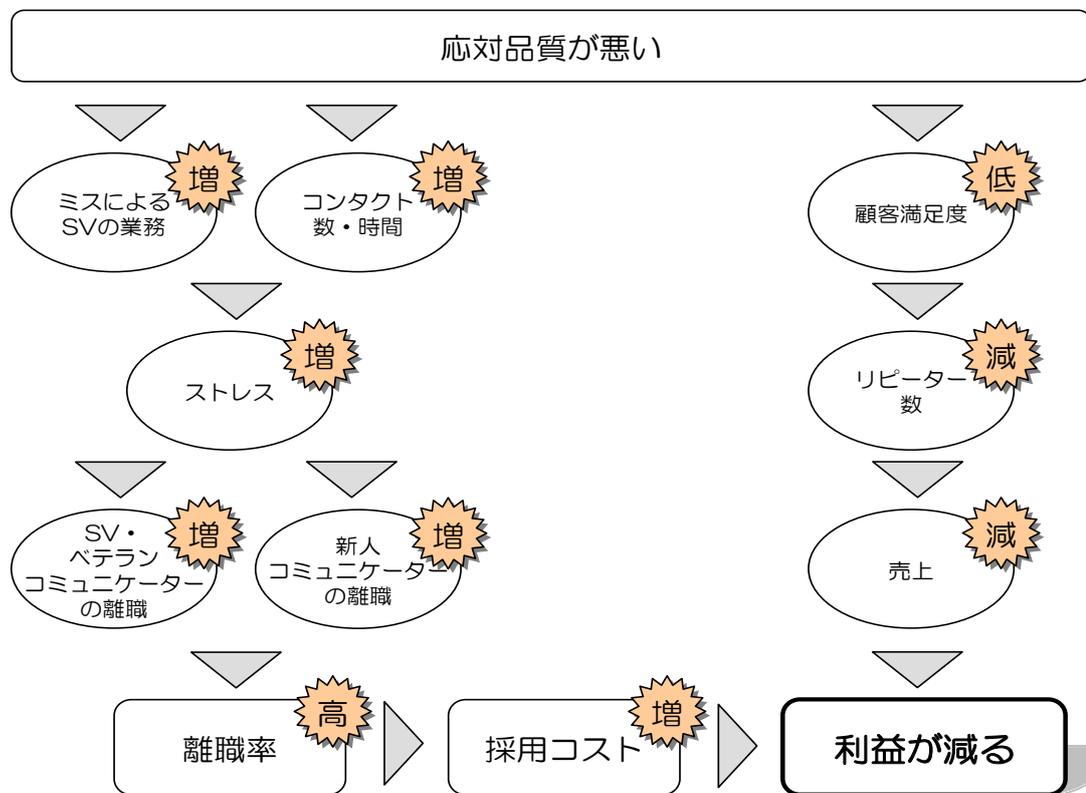
# ● コールセンターにおける 教育トレーニングとは

## 人材はトレーニングで決まる

センターの能力を測る指標は、生産性・効率性・対応品質・顧客満足度、と様々である。しかし、対応品質の低いセンターは、どんなに高価なシステムを入れても、お客様の満足は得られず、他部署やクライアントからのクレームに追われ安定的な存続は難しい。

対応品質をつくるのはコミュニケーター、つまり「人」である。コミュニケーターをいかに計画的に効率よく成長に向かって導けるかがセンター運営の成否を分けると言っても過言ではない。

【対応品質が低くなると・・・】



MEMO

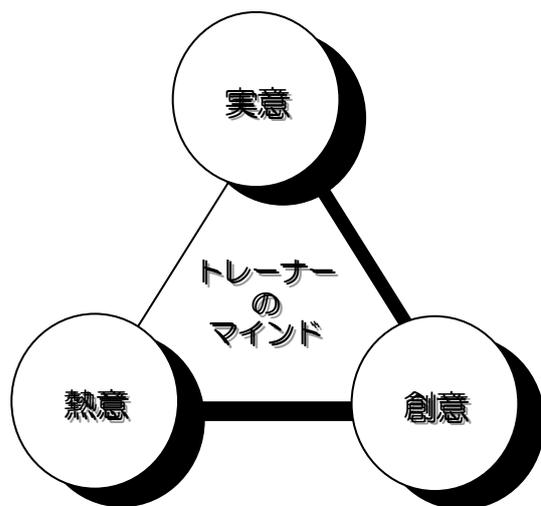
## トレーナーの心構えと役割

トレーナーの職務は、センターの業務内容、規模により大きく異なる。新人研修にはじまる様々な集合研修の企画実施運営、モニタリングコーチングに加え QA 担当者や採用担当を兼ねているセンターもある。一般的には、SV がチームのコミュニケーターをマネジメント・指導するのに対し、トレーナーはセンター全体の傾向や強み・弱みを捉えて教育する役割であることが多い。

### 《トレーナーの心構え》

1. 研修の目的や目標に強い使命感をもつ
2. コミュニケーターの成長を信じ、常にあたたかさをもって接する
3. コミュニケーターを自主自立型（自ら気づき、行動する）に導く
4. 仕事や人生に前向きでパワーがある
5. 新しい情報やコミュニケーターの関心事に敏感である

### 【トレーナーに必要な3つの意】



MEMO

## トレーナーに求められるスキル

トレーナーはセンター全体を見据えて、センターのあるべき姿、目指すべきゴールに向けて教育を行う必要がある。そのためには、『スキル・知識・意識を備えた一人前のコミュニケーターを育てること』が、トレーナーに必要なスキルと言える。

### 《求められるスキル》

#### 1. 現状分析スキル

- センターやコミュニケーターが抱えている問題や課題を把握した上で、要因の分析を行う。⇒ 研修テーマと目的の決定

#### 2. プランニングスキル

- 研修のテーマと目的に沿った研修プランニングを行う。  
(目的・ゴール・対象・日時・内容・方法・実施後のフォロー&フィードバック)

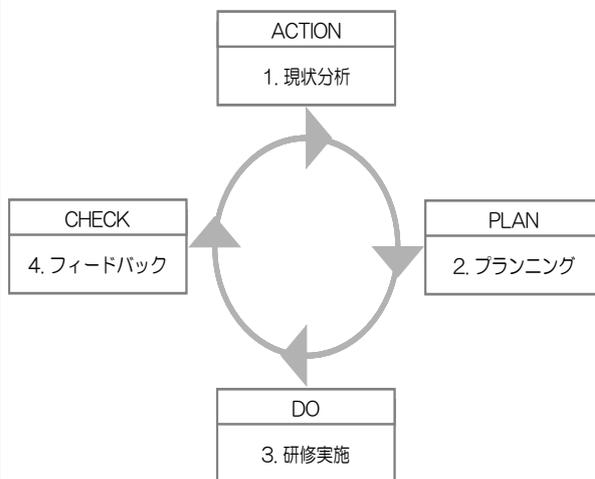
#### 3. 研修実施スキル

- 事前準備とインストラクション実施、事後評価および報告を行う。

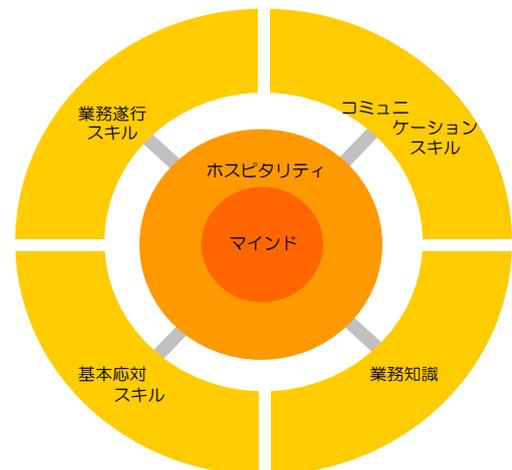
#### 4. フィードバックスキル

- 上司への報告、コミュニケーターの評価やフィードバックを行う。

### 【PDCA サイクルで行う】



### 【コミュニケーターの持つべきスキルと意識】



MEMO

# ● トレーニング手法

## 効果的なトレーニング手法

シフト制で勤務しているコミュニケーターが多いコールセンターは、一度に多くの人数を集めて研修を行うことが難しい。よって、研修の目的やゴール、対象者を明確にし、必要なメンバーに必要な教育を実施していくことが求められる。コールセンター研修でよく取り入れられているトレーニング手法について紹介する。

### ≪ 講義技法 ≫

講義技法は、事実や知識・概念などを多くの人に短時間でしかも大量に教えることができる。それだけに、トレーナーの教え方の技術によって教育効果に大きな差が出てくる。

#### ● 講義技法を用いると効果がある場合

- 受講生の数が多い
- 多くの知識、情報、考え方を短時間に提示する
- 共通した基本的な原理原則を教える
- 討議、事例研究、ロールプレイング、実習などの他の教育技法の補助的な技法として用いる
- これまで教えたことをまとめる など

#### ● 3つの主要な講義の組み立て方

##### 1. 導入

導入の部分では、まず問題点を明らかにする。そのために一般的な説明をしたり、場合によっては具体例などを話して、受講生の注意を講義の目的に引きつけ、関心を持たせるようにする。トレーナー自身についても、第一印象を与える大切な段階である。よい印象を与えるために話の切り出しに気をつける。

##### 2. 本題

本題の部分は、情報の量や内容の深さを検討し、伝える順序や組立てなどを決定する。欲張りすぎて内容をあまり盛り込みすぎないように気をつける。

##### 3. まとめ

最後の要約の部分は、いわゆる「評価」や「総括」の段階であり、講義内容の要点をまとめる。簡潔に、重要な部分を繰り返したり、習得状況を確認したりすると同時に、教わったことを実際にやってみようという意欲を促進させるようにする。講義全体を引き締めるためには、必要なことは盛り込まなければならないが、できるだけ簡潔にすることを心掛ける。

MEMO