

お客様向け

# コールセンター・ヘルプデスク研修

コールセンター・ヘルプデスクの役割として、お客様とのコミュニケーションを通じた、自社に対する期待の推測や商品情報の提供というプロセスをインタラクティブなものとしていくことが大きな課題となっています。また、限られた資源の中でいかに効率的にプロセスを行うかが重要となります。

NECラーニングでは、お客様満足度を向上・発展させ、なおかつ効率性を兼ね備えた「強いコールセンター・ヘルプデスク」の人材育成をご支援します。



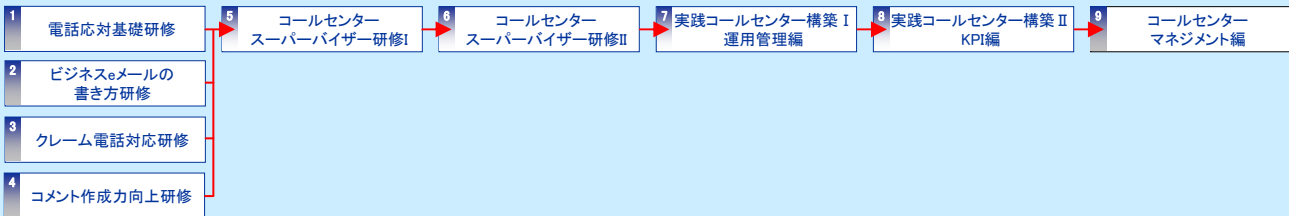
## 研修体系

エージェント

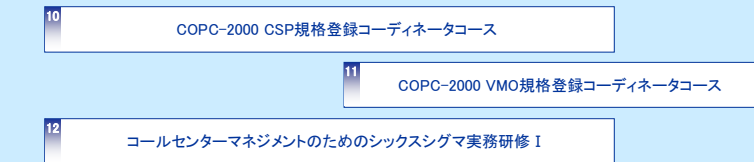
スーパーバイザ

マネージャ/センター長

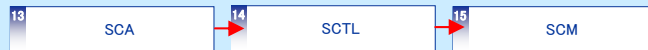
実務



COPC



HDI



コールセンターは会社や組織の顔といわれています。

CRMからは顧客対応の窓口として、また、ITシステムなどの運用管理からは操作説明、問題解決の対応の窓口として、コールセンターやヘルプデスクは機能しています。

どんなに良いマーケティング戦略を展開しても、顧客対応がまずければ、結果は出てきません。どんなに優秀なITシステムを提供しても、ユーザー対応が悪ければITシステムの質さえも疑われてしまいます。対応品質は会社や組織の実力を示します。

顧客に支持され、ユーザーに受け入れられるためにコールセンターは機能します。

コールセンターやヘルプデスクは、顧客対応やITシステム運用のための重要な経営資源です。

経営資源として十分に活用するためには、コールセンターやヘルプデスクを持つ組織の管理者から顧客対応の担当者までが共通の目標、共通の考え方を持つ必要があります。

コールセンターの教育・研修は会社や組織の壁を越えての共通の基盤を形成し、より強固なものにします。

実践での応用力、実行力が大切です。

コールセンターの業務内容に応じて必要な資格取得による知識を実践に生かすためのノウハウを構築することがコールセンター、ヘルプデスクの人材育成上の課題となっています。

### 実務研修講師 内田良一

SI企業でITヘルプデスクの構築、運用を多数経験し、PCメーカーのサポートデスクの運用管理、ISPのコールセンターの運用改善を手がける。

現在、コンタクトセンター・エンハンスメント・コンサルタントとして、運用改善や管理者および要員研修を実施。

雑誌『コンタクトセンターマネジメント』『アイ・エム・プレス』他連載  
著作『コンタクトセンター7つのポイント』他



実務コース

Business

ビジネスに役立つ実践的なコース◆1~4は編インソースとのアライアンス研修◆

No.	コード	コース名	到達目標	日数	時間	金額 (税込)
1	HD019	電話対応基礎研修	コールセンター・ヘルプデスクにおいて、担当領域の問題受付と回答を行う際の音声表現・言葉遣いなどのコミュニケーションスキルが修得できます。	1日	10:00-16:45	25,200円
2	HD027	ビジネスeメールの書き方研修	わかりやすいビジネス文書を書くためのポイントを理解し、徹底した演習を通して実践力を修得します。	0.5日	13:00-17:00	12,600円
3	HD021	クレーム電話対応研修	クレーム電話対応力の基本手順を身に付け、総合的なコミュニケーションスキルを修得できます。	1日	10:00-16:45	25,200円
4	HD022	コメント作成力向上研修	簡潔でわかりやすいコメントを作成するスキル、情報共有を容易にし業務を効率化する方法を修得できます。	1日	10:00-16:45	25,200円
5	HD009	コールセンター スーパーバイザー研修I	コールセンター・ヘルプデスクにおいて、スーパーバイザーに求められる知識・ノウハウを修得できます。	1日	9:00-16:30	31,500円
6	HD023	コールセンター スーパーバイザー研修II	コールセンター・ヘルプデスクにおけるKPIの設定やサービスレベルの管理を実践できます。	1日	9:00-16:30	36,750円
7	HD006	実践コールセンター構築 I 運用管理編	コールセンター・ヘルプデスクにおいて、マネージャーに求められる知識・ノウハウ(コール予測、要員配置、クレーム処理、CS情報共有化他)を修得できます。	2日	9:00-16:30	63,000円
8	HD007	実践コールセンター構築 II KPI編	顧客満足向上、効率化向上のための定性的/定量的情報分析方法を修得できます。	2日	9:00-16:30	63,000円
9	HD029	コールセンターマネジメント編	センターの構築から運用までのチェックポイントやセンター経営の戦略の立案・策定からセンターの要員の個人目標管理までの方法や管理ポイントを修得できます。	1日	9:00-16:30	36,750円

COPCコース

Customer Operations Performance Center

コールセンターやBPO業務のパフォーマンス改善モデルコース◆(編)プロシードとのアライアンス研修◆

No.	コード	コース名	到達目標	日数	時間	金額 (税込)
10	HD011	COPC-2000 CSP規格 登録コーディネータコース (Customer Service Provider)	コールセンター業務を運営している組織向けに開発された、実践的な運営管理手法を修得できます。 ※CSP規格の登録コーディネータ資格試験が含まれています。	5日	9:00-18:30	262,500円
11	HD013	COPC-2000 VMO規格 登録コーディネータコース (Vendor Management Organizations)	コールセンター業務をベンダに発注している組織向けに開発された、コールセンターの管理手法を修得できます。 ※VMO規格の登録コーディネータ資格試験が含まれています。	5日	9:30-18:00	315,000円
12	HD012	コールセンターマネジメントのためのシックス シグマ実務研修「イエローベルトコース」	コールセンター業界における顧客満足度、サービス、クオリティ、売上、コストパフォーマンスの改善を行うためのシックスシグマ活用法を修得できます。 ※イエローベルト資格試験が含まれています。	4日	9:00-18:00	252,000円

HDIコース

Help Desk Institute

国際スタンダードに基づく国際認定トレーニングコース◆ HDI-Japanとのアライアンス研修◆

No.	コード	コース名	到達目標	日数	時間	金額 (税込)
13	HD024	SCA (Support Center Analyst)	ヘルプデスク、サポートセンターの一次窓口アナリストに必要な問題解決スキル、顧客サービススキル、コミュニケーションスキルが修得できます。 ※サポートセンターアナリスト(SCA)資格試験が含まれています。	2日	9:30-18:00	178,500円
14	HD025	SCTL (Support Center Team Lead)	サポートセンター運営のベストプラクティス、効果的なリーダーシップ、コーチングスキル、チームビルディング、ストレスと衝突管理方法、主要測定指標の理解と活用法が修得できます。 ※サポートセンターチームリーダー(SCTL)資格試験が含まれています。	2日	9:30-18:00	178,500円
15	HD026	SCM (Support Center Manager)	サポートセンターの戦略的役割、マネジメントスキル、ビジネス連携、テクノロジー管理、人的資源管理チーム育成など、スーパーバイザーやマネージャに必要な知識を学びます。 ※サポートセンターマネージャ(SCM)資格試験が含まれています。	3日	9:30-17:00	220,500円

らくらく!! コースコード検索 <http://www.neclearning.jp/> コースコードを入力し「検索」をクリックすると、コース内容の詳細やスケジュールの詳細やスケジュールの最新情報をすばやく確認することができます。

本資料の内容に関するお問い合わせ先

NECラーニング研修申込センター

■TEL: 03-4330-7560 ■FAX: 03-3363-2550

■E-mail: [contact@learning.jp.nec.com](mailto:contact@learning.jp.nec.com)

