

**2013年度 CCAJスクール スケジュール**  
**(主催：一般社団法人日本コールセンター協会)**

■2013年

開催日	講座名	講師名(敬称略)	開催地
5/14(火)～5/15(水)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京
5/16(木)～5/17(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠	東京
5/23(木)～5/24(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
6/5(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	東京
6/6(木)～6/7(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	大阪
6/13(木)～6/14(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	東京
6/19(水)	KPI基礎講座	有山 裕孝	東京
6/27(木)～6/28(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	東京
7/2(火)～7/3(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
7/4(木)～7/5(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
7/9(火)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
7/11(木)～7/12(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	大阪
7/17(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子	東京
7/18(木)～7/19(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠	東京
8/7(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子	東京
8/8(木)～8/9(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京
8/21(水)	QAマネジメント	窪田 尚子	東京
8/27(火)～8/28(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	大阪
9/11(水)～9/12(木)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
9/18(水)～9/19(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	大阪
9/26(木)～9/27(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
10/1(火)～10/2(水)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	東京
10/10(木)～10/11(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京
10/24(木)～10/25(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	東京
10/30(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	東京
11/15(金)	KPI基礎講座	有山 裕孝	東京
11/21(木)～11/22(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
12/4(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子	東京
12/5(木)～12/6(金)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	大阪
12/11(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子	東京
12/12(木)～12/13(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
12/18(水)～12/19(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京

■2014年

開催日	講座名	講師名(敬称略)	会場
1/15(水)	QAマネジメント	窪田 尚子	東京
1/16(木)～1/17(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	東京
1/22(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子	東京
1/23(木)～1/24(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠	東京
1/28(火)～1/29(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠	東京
2/6(木)～2/7(金)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	大阪
2/20(木)～2/21(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	東京
2/25(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	東京
2/26(水)～2/27(木)	スーパーバイザー養成講座 チームマネジメント編	角脇 さつき	東京
3/6(木)～3/7(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	東京
3/19(水)～3/20(木)	スーパーバイザー養成講座 人材育成編	黒田 眞紀子	東京

- 講義時間は原則10:00～17:00です。
- スケジュールは事前の予告なく追加・変更する場合がございますので、ご了承ください。
- 上記に記載のない講座は日程が決まり次第、CAJスクール専用サイトで公開します。
- 各講座の内容・対象者・受講料金・受講者の声などの詳細は  
 CAJスクール専用サイト ([http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/)) をご覧ください。

# CCAJ スクールとは

## ■『CCAJ スクール』の方針

CCA Jは研修を通して

「受講者がコールセンターで“自信”を持って働き、ステップアップしていくこと。」

そして、

「その人材が核となり、コールセンター全体が高品質で効率的に運営され、企業価値の創出・維持に貢献し続けること。」

を目指しています。

## ■『CCAJ スクール』の特徴

### ■コールセンターに求められるスキル・知識の習得

「ベーシックコース」では、コールセンターの職位毎に役割を明確にし、業務遂行に必要なスキル・知識を網羅的に学んでいただきます。「専門コース」では、テーマ・課題にフォーカスした専門・高度なスキル・知識を習得し、自社センターの改善にお役に立てます。

### ■実習を取り入れ、スキル習得に繋がる“実践的内容”

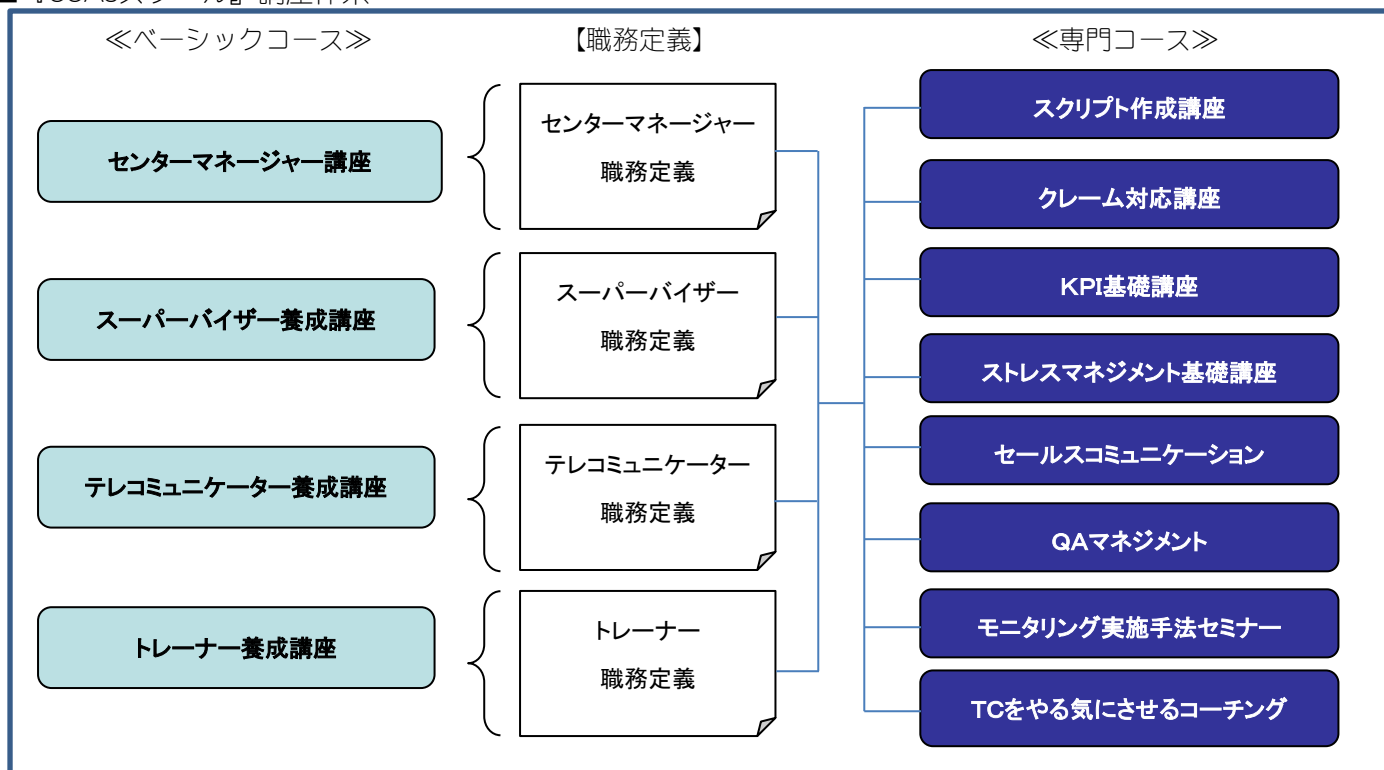
講義だけでなく、センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した講座です。学び、体験することで、分かりやすく、早期にスキルを身につけていただけます。

### ■他社との交流で視野が広がり、モチベーションアップに直結

実習を通じた他業種・他社との交流が、新たな発見を得て、視野を広げるチャンスです。さらに、その交流で、自身のレベルを把握し、同じ課題や悩みを共有することで、モチベーションアップに繋がっていただけます。

社内研修にはない、公開講座ならではのメリットです。

## ■『CCAJ スクール』講座体系



## ベーシックコース

- **センターマネージャー講座～コンタクトセンターの健全かつ効果的な運営手法～**（講師：鈴木誠氏）  
センターマネジメント全般について、人の管理、時間の管理、数値の管理、コスト管理、環境の管理という5つの局面に整理し、健全かつ効果的なセンター運営のあり方や課題解決のためのヒントについて他社事例などを通して学ぶ。
- **スーパーバイザー養成講座 ～チームマネジメント編～**（講師：角脇さつき氏）  
“センターの状況を把握し、成果向上のためにどのような方策をとるか”、そして、“TCが生き生きと活動していくためにどう働きかけるか”、「現場のマネジメント」の基本を討議や演習を取り入れながら実践的に学ぶ。
- **スーパーバイザー養成講座 ～人材育成編～**（講師：黒田真紀子氏）  
人事育成に必要な力（マネジメント力・指導力・影響力・意思決定力・リーダーシップ）を支える「EQの発揮」、最善の結果が出せるテレコミュニケーター育成に欠かせない「SVとして知っておきたいゴール水準や基準」について明確にします。
- **テレコミュニケーター養成講座**（講師：角脇さつき氏）  
お客さまに感じ良くサービスを提供するための対応方法と業務成果を向上させるためのコミュニケーションのポイントを理解し、演習やロールプレイングを通じて実践的に修得する。
- **トレーナー養成講座**（講師：後藤啓子氏）  
テレコミュニケーターのレベル向上に必要なトレーニングノウハウに関する情報を提供。「人材の育成」「人材の評価」「研修手法」「OJT手法(モニタリングフィードバック)」「電話応対品質の向上」を中心に学ぶ。

## 専門コース

- **スクリプト作成講座**（講師：鈴木誠氏）  
スクリプト作成に関するノウハウやテクニックを、最新事例を基に解説。作成実習を通じて身体で覚える実践的講座。「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットの作成・修正・検証・活用方法について徹底指導する。
- **クレーム対応講座**（講師：玉本美砂子氏）  
処理方法を現場に落とし込んで教育することの困難なクレームの原因と対策を検証・策定し、顧客の物理的ニーズのみならず、心理的ニーズを満たす対応方法を指導する。
- **コンタクトセンターKPI基礎講座**  
～報告・管理だけに留まらず、判断・改善アクションのためのKPI活用へ～（講師：有山裕孝氏）  
KPIの基本、関連用語の理解に加え、企業視点だけでなくお客様視点から、KPIを活用していく方法を、講義やグループディスカッションを通じて、身に付けることを目標とする。
- **コールセンター ストレスマネジメント基礎講座**  
コールセンター特有のストレスを考える～組織の健康測定とストレス低減策～（講師：柴山順子氏）  
ストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げ、すぐできるトレーニングの実践やグループワークを通じて、自社に合ったワークケアを考えるための基本知識を学ぶ。
- **お客様志向のセールスコミュニケーション**（講師：瀬崎節子氏）  
セールスに対するマイナスイメージを払拭し、お客様との良い関係を構築し、「お客様に喜ばれるセールス」へとつなげるためのコミュニケーションスキルを身につける。
- **QAマネジメント**（講師：窪田尚子氏）  
独立したQAチームとしての役割や体制の構築、モニタリングスキルの確認。SVと連携を図るためのカリブレーション・セッションや、TCの課題の発見から改善への取り組みまでの具体的なノウハウを学ぶ。
- **モニタリング実施手法セミナー**（講師：後藤啓子氏）  
モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、各企業コールセンターで独自に実施されているモニタリングやフィードバックを見直すことを目的とする。
- **テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング**（講師：瀬崎節子氏）  
一人ひとりのお客様に向き合った顧客応対実現に必要な「自立型テレコミュニケーター」の育成について学ぶ。自らの可能性を最大限に発揮する「やる気」を育てるコーチングについて、体験学習を通して実践的なスキルが身につける。