

管理者・育成担当者向け

東日本

# モニタリング・フィードバック研修 ～オペレーターの成長を促す～

こちらの研修では、お客さま対応部門の管理者・育成担当者を対象に、以下項目を習得することを目的として実施します。また、オペレーターのモチベーション向上や、個別の課題抽出など、育成側のスキル習得も期待できます。

- ①その組織で必要とするオペレーター像を見極める
- ②育成に不可欠なモニタリングとフィードバックのポイントを確認する
- ③お客さまとのより良いコミュニケーションを築く

## 【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールはp2 をご覧ください。

本研修では、適宜ロールプレイングを行いますので、ご承知おきください。

## 【講師】

株式会社イースピリッツ パートナー講師 藤木 健 氏

※講師紹介はp2 をご覧ください。

## <開催日・場所>

<b>2024年9月19日(木)</b> 10:00～16:30	TOTO株式会社 新宿事業所 大会議室 (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階) 交通:JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
-------------------------------------	---

## 対 象

お客さま対応部門などの管理者、育成担当者および、それに準ずる方  
※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

## 受講料 (税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員  
34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

## 募集人数

30名 <最少催行人数 15名>  
※同一企業から複数のご参加も可能です。

## 締 切 日

9月9日(月)  
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

## キャンセルポリシー

9月18日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

## その他

昼食時にお弁当とお茶を用意しています。

## 問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

## 申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



## ◆プログラム・スケジュール

	受付
10:00	<p>&lt;オリエンテーション&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講師紹介</li> <li>・研修の目的・進め方</li> </ul>
	<p>&lt;オペレーター育成について&gt;</p> <p>&lt;モニタリング&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎知識オペレーター育成について</li> <li>・改善に向けた優先順位の考え方</li> <li>・課題を抽出する</li> </ul> <p>&lt;育成の推進について&gt;</p> <p>&lt;フィードバック&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集</li> <li>・フィードバックのプロセス</li> <li>・フィードバックの実践(ロールプレイングを含む)</li> </ul>
16:30	<p>&lt;まとめ・質疑応答&gt;</p> <p>&lt;閉講&gt;</p>

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

### 講師紹介



#### 藤木 健 株式会社イースピリッツ パートナー講師

1997年株式会社ベルシステム 24 入社後、一貫してコールセンター運営に携わり、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関わる。クレジットカード、通信、通販、流通、損保と数多くの業界のコールセンターを経験し、300 席の大規模コールセンターから、10 席前後の小規模コールセンターまで幅広い規模のセンターに対応してきた。リーダー、SVの育成が得意で、個人の長所を生かしながら、数値管理、QA(品質管理)、フィードバックの手法など個々に合わせた指導方法を考案してきた。関わった部下は 3000 人を超え、実践にて部下指導・面談力が強化されたのもこの時期である。近年は株式会社アベンティにて人事部長として、採用、育成計画などに携わり、企業姿勢とマッチした人材採用手順を開発。その後、アドバイザー、研修講師としてコールセンターのみならず、企業、団体に組織運営、人材育成の様々な場面で活躍している。民間と官公庁の受講生の違いを考慮し、受講生を巻き込むアプローチを開発。熱意ある登壇姿勢で、受講生のモチベーションを引き出すことにより、学習意欲の持続を目指す。