

コールセンターのマネジメントに必要な

10の能力

NTTグループで培ったノウハウをご紹介します

オンライン無料セミナー開催

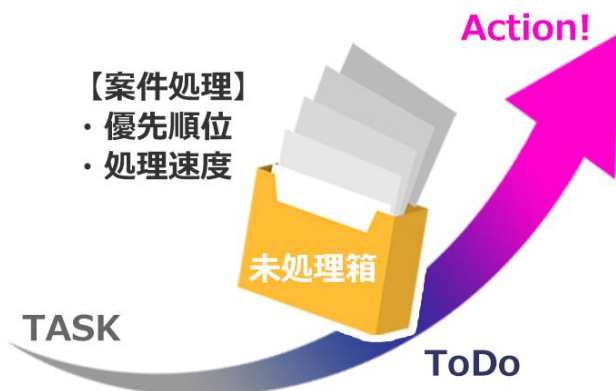
インバスケットトレーニングによるマネジメント研修
コールセンターSV編

10/20(水)
 13:30 - 15:00

インバスケットトレーニングとは

未処理の案件書類が入った「未処理箱」を意味し、1950年代にアメリカ空軍で開発された、案件処理による能力測定するワークです。

設定された主人公になりきり、制限された時間の中で、雑多な数多くの案件=お客様のクレームや部下からの相談・社内周知など、どの職場でも発生する案件処理を疑似体験し、優先順位付け・処理速度を測定するビジネスシミュレーションです。



インバスケットで発揮したい**10**の能力

基本業務を遂行する能力要件を備えているか客観的に評価します。
 意思決定（結論）ではなくプロセスを評価するため、受験者本来の能力を評価することが可能です。

- | | | | | |
|---|---|--|--|---|
| 
①問題発見力 | 
②問題分析力 | 
③創造力 | 
④意志決定力 | 
⑤洞察力 |
| 
⑥計画組織力 | 
⑦当事者意識 | 
⑧ヒューマンスキル | 
⑨生産性 | 
⑩優先順位設定力 |

仮想のコールセンターで急遽SVに任命された！
あなたは“60分で20案件”を適切に精度高く処理できますか？

コールセンターでリアルに起こる事例を疑似体験！

インバスケットケースへの没入感を高める

オリジナルアニメーション映像 を活用！

事例の世界観を現した動画で、より楽しく、よりスムーズに演習に取り組みます。

【案件例】

案件	今後、人材不足の対策として、RPAによるAI活用や、シニア層や外国人留学生等の多様な人材活用を進めていく！（センター長）
案件	お客様へ誤った情報を伝えてしまい、怒られてしまいました。迷惑を掛けた分、誠意を見せる と言われてしています！（オペレーター）
案件	AI導入に向けた業務の洗い出し作業にオペレーターが協力してくれません！SVからも協力するように呼び掛けてください！（チーフオペレーター）
案件	品質管理センターよりNPS数値の連絡がきている。目標数値を下回っているので、対策を報告するように！（センター長）
案件	SNS上に当センターの内情が出回っています！だんだん投稿内容が過激になっているので、対処してください！（マネージャー）



無料セミナー スケジュール（予定）

13:30	オープニング・概要解説	<ul style="list-style-type: none"> 本ウェビナー趣旨及び、インバスケット研修の狙いや本カリキュラムについて説明する
13:55	インバス疑似体験	<ul style="list-style-type: none"> SV編の事前視聴用動画を配信し、実際の問題を回答させる インバスケットにおける優先順位の設定と案件処理を体験させ、受講生に発表させる
14:10	ワーク1 (優先順位設定)	<ul style="list-style-type: none"> A~D象限の特性や優先順位のつけ方や考え方について解説する 優先順位を受講生に理解させた上で改めて、優先順位を再検討するワークを実施する
14:30	ワーク2 (案件処理)	<ul style="list-style-type: none"> インバスケットで発揮したい10の能力を解説し、生産性の高い案件処理について解説する 発揮したい能力を受講生に理解させた上で、案件処理について再検討するワークを実施する
14:55	質疑応答・アンケート	<ul style="list-style-type: none"> 質疑応答・アンケートを実施する

WEBからのお申し込みはこちらから

<https://ma.nttls.co.jp/public/application/add/4553>

