



コンタクトセンターを管理するために必要な業務知識と  
優れたキャリア形成を目指すための実践的な研修講座

**創設から30年、世界で10万人以上が受講**

<http://icmi.jp>



UBM

## 約30年の歴史を持ち、世界20ヶ国・地域で展開されている コールセンターマネジメントのための実践的な研修講座

ICMI(The International Customer Management Institute)とは、30年の歴史を持つ米国生まれのコールセンター運営のための研修プログラムです。

世界をリードする国際メディア企業UBM(ユナイテッド・ビジネス・メディア)のグループ企業であるICMIの教育研修事業は、1985年の設立以来、クオリティの高い教育研修プログラムを提供しており、世界各国でこれまでに10万人を超えるコールセンター・マネージメントに関わる方々が受講しています。





## なぜ、ICMIが30年にわたり、指示され続けているのか？

- 電話・メール・その他マルチチャネルのセンター運営の構造とプロセスの体系が学べる
- 何より大事な「つながる」コールセンターを作るための方法論が満載
- 問題発生/解決のメカニズムを知ることができる
- 運営管理の常識を理解できる
- ワールドワイドにセンター運営管理のデファクトである
- 一方的な講習ではなく、参加者同士の情報交換や演習によるインタラクティブな形式

（2017年8月以降の開催分のみ掲載）

ESKコース

申込受付中

[東京] 9月14日～15日

[東京] 10月12日～13日

[東京] 12月14日～15日

[東京] 2月22日～23日（2018年）

M&Cコース

申込受付中

[東京] 8月24日～25日

[東京] 12月7日～8日

[東京] 3月8日～9日（2018年）

東京会場(UBMジャパン)



JR・地下鉄「神田駅」徒歩3分

東京都千代田区鍛冶町1-8-3  
神田91ビル 2F



### 業界を問わず、コールセンターを運営する企業様に貢献するカリキュラム

#### 米国における導入企業様例

- ・AT&T
- ・アップル
- ・バンク・オブ・アメリカ
- ・ブリティッシュ・エアウエイズ
- ・クラブメッド
- ・デル
- ・エクソンモービル
- ・ダウ・ジョーンズ
- ・IBM
- ・パタゴニア
- ・プルデンシャル生命
- ・US NAVY
- ・ウォルト・ディズニー
- ・フォルクス・ワーゲン

#### 日本における導入企業様例

- ・アメリカンファミリー生命保険会社
- ・QVCジャパン
- ・グラクソ・スミスクライン
- ・サントリーウエルネス
- ・ジョンソン・エンド・ジョンソン
- ・JCB
- ・シャープ
- ・ジュピターショップチャンネル
- ・スカパー・カスタマー・リレーションズ
- ・ソニー銀行
- ・ダイキン工業
- ・ドコモ・モバイルメディア関西
- ・日本アムウェイ
- ・本田技研工業
- ・ベネッセコーポレーション

### ESK(Essential Skills & Knowledge for Effective Call Center Management) コンタクトセンター運営の必須知識とノウハウ (2日コース)

## コールセンター管理者に優れた業務とキャリアを構築するための管理の基本原則

コールセンター運営を成功に導くためには、優れた実行計画と管理を行うことが必要です。本コースの受講により、それらを実現するために必要な確固たる基盤づくりはもちろん、プロフェッショナルなキャリア形成を目指すための知識を得ることができます。

進化し続ける顧客の期待、ソーシャルメディアの登場、コンタクトチャネルの拡大、顧客サービスの戦略的役割の高まりはコンタクトセンターを劇的に変えています。

本コースではこのような新しい環境下でコンタクトセンターを管理するための基本原則を適用する方法を学びます。

#### 参加料金

¥ 129,600 (税込) [2日間(9時30分～17時30分)] ※テキスト代込み

#### コース概要

コールセンターには、他の組織と違うマネジメント特性と顧客対応の常識が存在します。「コールセンター不変の法則」「科学的運営ステップ」「サービスレベルの計算方法」など、運営に携わるマネジメントなら知っていなければならない知識とノウハウを習得します。豊富な事例、演習、討議を通して、理解するだけでなく、応用できるスキルを身に付けるためのコースです。

#### 主な対象者

センター責任者、マネジャー、スーパーバイザー、プランナー、センター戦略企画スタッフ、新任・センター運営の経験年数・業種・業態に関係なく全てのマネジメント



### 1.コールセンターの運営とは？

- ・コールセンター運営に必要なスキルと知識全体概要

### 2.コールセンターの周囲環境

- ・コールの着信パターンと「キュー」の概念発信者に影響する7つの要素

### 3.センターの運営計画

- ・計画策定の9つのステップ

### 4.サービス・レベルとレスポンスタイム

- ・電話対応の目標設定とその方法
- ・マルチチャネル対応の目標設定とその方法

### 5.データの取得

- ・組織を俯瞰するデータ

### 6.必要要員リソースの予測

- ・コール量とリソース負荷予測手法
- ・10の間違いを防ぐ方法

### 7.要員配置

- ・スキルグループ
- ・スタッフィングのシミュレーション

### 8.運営KPIの計算

- ・スタッフと回線負荷
- ・稼働率と勤怠状況
- ・シュリンケージ

### 9.普遍の法則の理解

- ・サービスレベルと稼働率
- ・プーリングの法則
- ・要員リソースと回線リソース

### 10.シフト計画と組織

- ・代替策
- ・例外対応
- ・効果的な計画の実践

### 11.コラボレーションの実践

- ・エージェントのプロセス参画
- ・マネジメント報告
- ・他組織との連携

### 12.リアルタイム・マネジメント

- ・見るべき情報と指標
- ・発信者の特性
- ・アクションとその効果

### 13.品質と効率の向上

- ・サービスレベルと品質
- ・プロセス変革、品質向上

### 14.パフォーマンスの測定

- ・取るべきアクションと目的
- ・個別パフォーマンス測定
- ・センター全体のパフォーマンス測定

### 15.先進的事例

- ・先進的コールセンターの特性
- ・マネジメントのキャリアパスと自己実現
- ・実践的アクションプラン



ICMI認定講師  
近藤 由紀子

**国際経験豊富で受講企業様からも高支持率をキープしているベテラン講師**

1999年より3年半、オーストラリア・シドニーにてアメリカン・エクスプレス社のアジア・パシフィック地区オペレーションセンターにて、日本人顧客向け24/7のオフショアセンターを運営。

採用、研修、報償などの制度を見直すとともにCS、ESのプログラムを多数導入する。帰国後は同社の最上位顧客向けのプレミアム・カスタマー・センターにて、マニュアルを超える顧客ニーズに対応する。各種のリーダーシップ研修を長年に渡り実施。

M&C(Monitoring and Coaching for Improved Call Center Performance)

コールセンター・パフォーマンスを改善するモニタリング & コーチング (2日コース)

### エージェントのパフォーマンスを向上させ、費用対効果の高いマネジメント及び コーチングプログラムの設計

コールセンターエージェントは、お客様と自社の製品やサービスとをつなぐ重要な役割を担っています。本コースの受講を通して、お客様に素晴らしい顧客体験を提供する方法を学びます。

クオリティを向上させ、パフォーマンスを改善する包括的でコスト効率の高いモニタリング & コーチングプログラムを設計する方法を学び、エージェントのパフォーマンスとコミットメントを向上させます。

参加料金

¥ 129,600 (税込) [2日間(9時30分～17時30分)] ※テキスト代込み

コース概要

本コースは、品質管理プログラムを導入したい、モニタリングする際の、評価項目がこれで良いのか疑問がある、コーチングの必要性は感じているが、どうやって実施すればよいのか分からない具体的にどうやって奨励すればよいのか悩んでいる等の課題をお持ちの方に最適なプログラムをご提供致します。

主な対象者

SV、品質管理担当者、コーチング担当者などエージェント育成に関わる全ての方



#### 1.パフォーマンスを改善する文化 ピープルマネジメントの基本原則

- ・人材の入れ替えにかかるコスト
- ・モチベーションを持続させる秘訣

#### 2.目標の定義 パフォーマンス基準の重要性

- ・パフォーマンス基準設定の5つのステップ
- ・企業のミッション、ビジョン、バリューと顧客期待値

#### 3.現状の測定 モニタリング&コーチングの大きい疑問

- ・モニタリングフォームとスコアリング
- ・モニタリングフォームの監査

#### 4.目標の達成 モニタリングセッションで収集した情報の活用方法

- ・コールセンターと企業のプロセス改善
- ・研修の改良/開発
- ・VOC 顧客の声

#### 5.コーチングによる能力開発 コーチングのメリットとコーチの役割

- ・あるべきコーチング
- ・コーチングプロセスと種類
- ・コーチングモデルの活用

#### 6.個人の能力開発計画 個人パフォーマンスの分析

- ・4つの個人の能力開発方法

#### 7.運用

- ・運用戦略



ICMI認定講師  
岩崎 夏枝

**クライアント企業のリピート率90%以上！楽しく学ぶをモットーとしたトレーニングが定評。**

外資系メーカーのコールセンター部門にてコールセンターのオペレーション、マネージメント業務を担当。2000年より、トランスコスモス株式会社にて、教育研修グループ長及びクオリティコントロール室長として、人材育成・教育研修、品質管理業務に携わり、数多くのコールセンター改善業務を担当。現在、(有)プロシジョンでは、家電メーカー、損害保険会社、コールセンターエージェンシーなど、様々な業種のクライアントに、新卒、エージェンシーからマネージャーまでの幅広いポジションに対してトレーニングを行なっている。また、トレーナー育成を得意とし、学習効果を最大限に高めるインストラクション方法をカリキュラムに採り入れている。トレーナーとしてトレーニングをデリバリーするだけでなく、それぞれの組織にとって最適な育成方法を考え、トレーニングやコーチング、そして育成環境を整備するためのコンサルティングを行なっている。

1名様から参加できる公開研修と1社単独で実施できる出張研修からお選びいただけます

公開研修(2日コース)		出張研修(2日コース)	
料金	129,600円(税込) / 1人	料金	129,600円(税込) / 1人
会場	UBMジャパン(東京都千代田区)	会場	各社指定の事業所
人数	5名～15名	人数	8名～15名
日程	年間スケジュールあり	日程	別途、ご相談の上、決定
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般募集で受講者を募集します。</li> <li>・複数の会社様が同時に受講いただきます。</li> </ul>	備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都以外の場合は交通費及び宿泊費をご負担いただきます。</li> </ul>

※時間は、原則、9時30分～17時30分で実施致します。(昼食を含めて数回の休憩時間をとります)

※出張研修については事前に詳細をお問い合わせ、ご相談ください。

下記のような課題やお悩みを持つ方に最適なカリキュラムです。

### 自治体

企業誘致をPRする際のセールスポイント、  
メリットを増やしたい。

⇒ 現地採用者の管理者層への育成

### センター運用部門

管理者の育成、スキルアップ、スタッフ管理  
など間接部門へ運用、オペレーターのモチ  
ベーションを向上させる術を学ばせたい。

⇒ 業務レベル、効率の向上

### ITベンダー

新人研修、営業、開発部門などコールセンタ  
ーの運用を正確に理解させて、営業力の  
強化、製品開発のレベルを向上を図りたい。

⇒ 売り上げのUP、新人教育

### アウトソーサー

自社で構築している研修と併せて科学的な  
根拠を学ぶことを通じて、専業会社として  
さらにセンター運営力を向上させたい。

⇒ 運営力のさらなる強化、人材のレベルUP

# 受講者の約90%から「満足」という回答をしている研修講座

部分的且つ自己流に理解していたことを体系的に学ぶことができた。

今後は管理指標の作成、マネジメントチームとの共有を進めたい。

数字や計算に疎いのですが研修を通じて、センターの数字、データの妙を感じとることができました。フォーキャスト(予測)に対する売上やサービスレベルだけでなく、日々のレポートをより意識して見るようになった。

内容が実践的で本当に素晴らしい研修だったこと講師を中心として素晴らしい同士？と出会えたことに改めて感動いたします。研修テキストは今後私のバイブルになります。また、みなさんとフォローアップ研修でのディスカッション是非、参加させていただきたいと思っています。

さすがアメリカ22年間ノウハウ満載。コンタクトセンターマネージャー時代に、このセミナーがあったらと思わずにいられないセミナーでした。データから得られるコンタクトセンター運営！今後、セミナーで得たノウハウを、センター運営に活用します。

要員管理について算出のロジックを基に具体的な説明を受けることができ、これまで認識しきれていなかった部分についての見識を深めることができた。

コールセンター運営の基本を学ぶことができました。参加された皆さんも個性的で、またそれぞれのセンターでの取り組みも多種多様でしたので、いろいろなお話を聞くことができ、楽しく受講することができました。

私は今までマネージャー研修、管理者研修など参加の機会がありましたが、本講座ほど体系的な理論を学べる講座は無いと思っております。また他社の参加者との懇親により視野を広げる機会ともなりました。価値ある機会を持つことができると思います。今後のコールセンター管理者の必須知識になると思いますので、時間が許すのであれば参加すべきと思います。

ロジカルな考え方が大切だと改めて痛感した。意味のある数値を力説できるコメントが社内できそうです。

運営事務局

# ICMI運営事務局

(UBMジャパン株式会社)

東京都千代田区鍛冶町1-8-3 神田91ビル2F

TEL: 03-5296-1020

E-mail: [icmi-jp@ubm.com](mailto:icmi-jp@ubm.com)



UBM