

P R O P O S A L

公開講座 コールセンター系研修のご利用例

目次

1. S V・リーダークラス集中特化型

～サービス業 コールセンター

2. S Vクラス／複数年受講型

～金融系 コンタクトセンター

3. 二階層／複数年受講型

～メーカー系 カスタマセンター

4. 応対力向上短期集中型

～保険会社 コールセンター

5. 同一研修の複数開催地受講型

～精密機器メーカー アプリケーションチーム

6. 出張開催～ビジネススキル・マネジメントスキル向上型

～外資系生命保険会社 カスタマーサービス部門

7. 講師派遣と併用型

1. SV・リーダークラスに集中特化のパターン

～サービス業 コールセンターの例

①方針

ア. SVのマネジメント力強化

イ. SVの役割認識強化

受講地:東京

②受講実績

テーマ	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	11月	翌年 3月	計
コールセンターマネジメント研修 ～KPIによる目標達成編										1名	1名
スーパーバイザー研修 ～SVとしてのマネジメント力を向上させる	1名		1名				1名	1名	2名		6名
スーパーバイザー研修 ～SVとしての役割を知る		2名	2名		1名	2名	1名	1名			9名
	—										16名

③受講料

「人財育成スマートパック」利用

パック10	¥215,000－	(通常料金¥260,000)
パック6追加	¥129,000－	(通常料金¥156,000)
計	¥344,000－	(通常料金 ¥416,000)

2. S Vクラス／複数年受講型

～金融系 コンタクトセンターの例

①方針

- ア. 初年度はS Vクラスを2コースに分け、それぞれ指定テーマに参加
- イ. アサーティブコミュニケーション研修は受講必須テーマとする
- ウ. 2年目はさらにコミュニケーション系の多様なテーマに分散して参加

②受講実績

受講地：東京

	2016年(2016.12月-2017.3月)	2017年(2017.6月-2018.3月)		
受講者：S V・リーダークラス	スーパーバイザー研修 ～SVとしての役割を知る 8名	コーチング研修～ 部下の主体性を引き 出すスキルを習得 4名	リーダーシップ 研修～意識改革し部 下、後輩を牽引する リーダーとなる 4名	メンタルヘルス研 修～ラインケア 3 名
	スーパーバイザー研修 ～SVとしてのマネジメント力を向上させる 10名	部下モチベーショ ン向上研修 4名	ティーチング 研修～適切な業務指 導の進め方 4名	モニタリングフィー ドバック 研修 1名
		コミュニケーション研 修～相手目線で考え、 良好な人間関係を築く 1名	コミュニケーション 研修～人間関係促 進編 2名	コミュニケーション 研修～エトス・パス・ロ ゴス強化編 1名
		アサーティブコミュニケーション研修 21名		

③受講料

「人財育成スマートパック」利用	パック50 × 1回	¥1,025,000－	(通常料金 ¥1,300,000)
	パック13追加	¥266,500－	(通常料金 ¥338,000)
	計	¥1,291,500－	(通常料金 ¥1,638,000)

3. 二階層／複数年受講型

～メーカー系 カスタマセンターの例

①方針

- ア. 初年度は階層の区別なく一つのテーマを少人数ずつ複数回の開催に参加
- イ. 2年目はSVクラス／OPクラスに分けて、それぞれ指定テーマに参加
- ウ. 3年目はさらにステップアップしたテーマに参加

②受講実績

受講地：東京

	2014年 2014.10月-2015.3月	2015年 2015.11月-2016.2月	2016年 2016.11月-2017.2月	2017年 2017.6月-
SV・SV候補	<p>電話対応基礎 14名</p>	<p>モニタリングスキル4名</p>	<p>モニタリング フィードバック 3名</p>	<p>モニタリング フィードバック 1名</p>
オペレータークラス		<p>クレーム電話3名</p>	<p>スーパーバイザー2名</p>	<p>スーパーバイザー2名</p>
		<p>電話対応レベルアップ6名</p>	<p>Eメールの書き方4名</p>	<p>スーパーバイザー1名</p>
		<p>電話対応基礎2名</p>	<p>コメント作成力強化5名</p>	<p>コメント作成力強化1名</p>
			<p>クレーム電話1名</p>	<p>クレーム電話2名</p>
			<p>電話対応レベルアップ1名</p>	<p>電話対応レベルアップ3名</p>
			<p>電話対応基礎2名</p>	<p>電話対応基礎1名</p>
	14名	15名	18名	10名

③受講料

「人財育成スマートパック」利用

29名 パック25 ×2回 ¥525,000-
 パック3追加 ¥63,000-
 計 ¥588,000-

28名 パック25 ×2回 ¥525,000-
 パック2追加 ¥42,000-
 計 ¥567,000-

4. 応対力向上短期集中型

～保険会社 コールセンターの例

①方針

ア. 短期的な応対力向上に焦点をあて、SVクラスはモニタリング系テーマに参加、OPクラスはトークスキル向上のテーマに参加

②受講実績

受講地：大阪

		1月	2月	3月	計
モニタリングフィードバック研修	SV	1名	-	-	1名
モニタリングスキル研修	SV	-	1名	-	1名
オペレータースキル向上研修 ～相手が満足するトークスキル編	OP	-	2名	1名	3名
電話応対レベルアップ研修	OP	-	-	3名	3名
電話応対基礎研修	OP	-	1名	-	1名
計		1名	4名	4名	9名

③受講料

「人財育成スマートパック」利用

パック5	¥110,000-	(通常料金 ¥130,000)
パック4追加	¥88,000-	(通常料金 ¥104,000)
計	¥198,000-	(通常料金 ¥234,000)

5. 同一研修の複数開催地受講型

～精密機器メーカー アプリケーションチームの例

①方針

- ア. 電話応対スキルの全社的な向上
- イ. 各拠点から入れ代わり立ち代わり受講

受講地:東京, 仙台, 名古屋, 大阪

②受講実績 「オペレータースキル向上研修～相手が満足するトークスキル」

受講地	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
東京	1名	—	—	—	1名	—	2名	4名	—	2名	10名
仙台	—	—	1名	—	—	—	—	—	—	—	1名
名古屋	—	2名	—	—	—	—	—	2名	—	—	4名
大阪	—	—	1名	1名	—	—	2名	—	1名	—	5名
計	1名	2名	2名	1名	1名	0名	4名	6名	1名	2名	20名

③受講料

「人財育成スマートパック」利用

パック10×2 ¥215,000-×2 = ¥430,000-

(通常料金 ¥26,000-×20=¥520,000-)

6. 出張開催～ビジネススキル・マネジメントスキル向上型

～外資系生命保険会社 カスタマーサービス部門の例

①方針 ビジネススキル・マネジメントスキルの向上への意識変革と実践
「カスタマーサービス関連業務の熟達」という観点から視野を広げる。

②受講実績 2017年2月 ～ 9月

受講地:長崎

段取り研修～管理職としての基本的マネジメントスキルを理解する	12名
クリティカルシンキング研修～本質を見抜く力を養う	10名
交渉力向上研修～ネゴシエーションスキルを上達させる	9名
女性リーダー研修～キャリアアップ編「リーダーとしての自信をつける」	7名
コーチング研修～部下の主体性を引き出すスキルを習得する	6名
ビジネス文書研修	6名
事務職のための業務改善研修～オペレーションミスを防止する編	5名
CS向上研修～ホスピタリティの意識を養う	4名
アサーティブコミュニケーション研修	4名
リーダーシップ研修～意識改革し、部下、後輩を牽引するリーダーとなる	4名
ロジカルシンキング研修	4名
中堅社員研修～管理職を補佐し、部の成果を出す！	4名
部下とのコミュニケーション実践研修～多様化する部下への関わり方	4名

クレーム対応カレベルアップ研修～難しい苦情対応のスキル向上	3名
メンタルヘルス研修～セルフケア	3名
分かりやすい説明の仕方研修	3名
変革リーダー研修～人数を増やさず今のメンバーで変革を実現する	3名
クレーム対応研修～苦情対応の正しい手順を学ぶ	2名
ファシリテーション研修	2名
リーダーコミュニケーション研修	2名
リスクマネジメント研修～未然に防ぐ方法を学ぶ	2名
整理力向上研修	2名
業務改善研修	2名
問題解決研修～ビジネス上の問題を解決する	2名
その他	3名
計	108名

③受講料 「人財育成スマートパック」利用

パック100	¥1,950,000－	(通常料金 ¥2,600,000)
パック8追加	¥156,000－	(通常料金 ¥286,000)
計	¥2,106,000－	(通常料金 ¥2,808,000)

7. 講師派遣研修と併用型

～証券会社 カスタマーセンターの例

①方針

ア. 公開講座受講：SVの役割の認識強化とマネジメント力・モニタリングスキルの習得により、センター全体の品質向上に向けた的確なフィードバックや指導を行うことができるようになる

イ. 講師派遣研修：・コールセンターとして目指すべき方向性を浸透させる
・電話対応の基礎スキル（声・話し方・きく・話す）を習得（再確認）し、ロールプレイングを通して現場で使える実践力を身に付ける

業務に支障のない土曜日
に1日研修を実施

②受講実績

- ・スーパーバイザー研修
- ・モニタリングスキル研修
- ・モニタリングフィードバック研修
- ・アサーティブコミュニケーション研修

受講地：福岡

※1人3テーマ受講

		6月	7月	8月	9月	10月	12月
Aさん	SV	6/22 スーパーバイザー		8/16 モニタリングフィードバック		10/5 アサーティブコミュニケーション	
Bさん	リーダー		7/10 アサーティブコミュニケーション	8/28 モニタリングスキル	9/14 スーパーバイザー		
Cさん	リーダー	6/9 アサーティブコミュニケーション	7/26 スーパーバイザー				12/14 モニタリングスキル

③受講料 「人財育成スマートパック」利用

注)
土曜日終日の講師派遣型研修
の料金は別途。

パック5 ￥110,000－ (通常料金 ￥130,000)
 パック4追加 ￥88,000－ (通常料金 ￥104,000)
 計 ￥198,000－ (通常料金 ￥234,000)

8. お得で便利な使い方

■ 人財育成スマートパック

一定数の公開講座受講枠（受講ポイント）を事前にご購入いただくことで、受講料が“おトク”になる料金プランです。

料金プラン	販売価格(税込み)	ポイント 公開講座受講可能回数	公開講座 1回単価
パック5	¥110,000 (通常料金¥130,000)	500ポイント(5回)	¥22,000
パック10	¥215,000 (通常料金¥260,000)	1,000ポイント(10回)	¥21,500
パック25	¥525,000 (通常料金¥650,000)	2,500ポイント(25回)	¥21,000
パック50	¥1,025,000 (通常料金¥1,300,000)	5,000ポイント(50回)	¥20,500
パック100	¥1,950,000 (通常料金¥2,600,000)	10,000ポイント(100回)	¥19,500
パック200	¥3,600,000 (通常料金¥5,200,000)	20,000ポイント(200回)	¥18,000
パック500	¥7,750,000 (通常料金¥13,000,000)	50,000ポイント(500回)	¥15,500
パック1000	¥13,000,000 (通常料金¥26,000,000)	100,000ポイント(1000回)	¥13,000

利用期限

初年度は、お申込み受付日から1年超の3月末日または9月末日までご利用いただけます。この期限までにお申し込みが完了されているようお願いいたします。

■ その他のお得で便利なサービス



現在設定されている開催日程以外でも、ご希望の開催地、ご希望の日程、ご希望のテーマで公開講座の開催をリクエストすることができます。4名以上の申込みが集まり次第、開催決定となります。

※一部地域、テーマにおいてはご要望に応じかねる場合がございます。

公開講座 オンデマンド

公開講座のプログラムを、お客様の研修会場でクローズ開催いたします。15名以上の受講者が集まれば実施可能で、人財育成スマートパックもご利用いただけます。



研修ご担当者様の手を煩わせることなく、受講者自身で希望する研修の申込みができるシステムです。

インソースの公開講座だけでなく、社内研修やeラーニングも含めて、全ての社員教育を一元管理できます。