CS(顧客満足)向上に関する取り組みでは社内の人材からの指導者の養成がポイントです！

自社のCS(顧客満足)の向上に取り組む中でポイントの1つとなるのが、全社的な電話応対レベルの向上です。そして電話応対教育を行うには、自社の業務に精通し、会社と共通の目的意識を持った中心となる指導者が社内にいることが重要です。しかし、社員を専門的なスキルを持つ人材に育てるのは容易ではありません。ここでは指導者の養成にどのような方法があるのかを紹介致します。

電話応対の指導者養成とは？

CS向上は、大きな経営課題となっていますが、取り組み方が分からず、頭を悩ませるケースも少なくありません。CS向上に取り組む上で有効なのが、直接お客様と接する電話応対の品質向上。その中で核となるのが、電話応対に関する社内の人材からの指導者の養成です。指導者養成の手段は様々ありますが、日本電信電話ユーザ協会の「電話応対技能検定(もしもし検定)指導者級養成講座」も、その1つです。

「もしもし検定指導者級養成講座」の主なメリット

- **研修コストの削減**
  指導者級資格保持者が社内にいれば、外部からの講師派遣を必要とせず、検定試験を企業内で実施できます。
- **実践的なカリキュラム**
  電話応対コンクールや企業電話応対コンテストを運営してきたユーザ協会ならではのカリキュラムで学べます。
- **CS(顧客満足)向上**
  電話応対のスキルアップはもちろん、CS向上の観点からの教育ができます。
- **応対品質の平準化**
  電話応対についての基本的な考え方を共有でき、応対の平準化が図れます。
- **社員のモチベーション向上**
  共通の目標に向かうことで職場に一体感が生まれ、個々のやる気につながり、ひいてはオペレーターの定着率も向上します。
- **社内指導者(リーダー)のモチベーション向上**
  社員とともに学ぶことで本人の自信につながります。

「もしもし検定指導者級養成講座」で指導者を育成するメリット

限られた予算と人材を活用して、企業において中心となる電話応対の指導者を養成するためにはいくつかのポイントがあります。

例えば、企業のCS向上を図るためのトータルコスト。指導者候補となる社員や実際に応対するオペレーターがモチベーションを保ちつつ、電話応対教育への取り組みを続けられること。そして、会社組織としての統一された応対スキルの修得等。

このような点から、「もしもし検定」は、3級、2級、1級、そして指導者級とスキルに合わせて段階的にステップアップを図ります。そのため、社員に次の目標というモチベーションを持たせ、取り組むことができます。

電話応対における「指導」と「心」を学ぶ

企業の電話応対品質の向上をリードする指導者の育成には、日本語やマナーに関する初歩的な知識から、お客様のご要望を正確に把握するためのカウンセリングといった高度なテクニックまで、電話応対に関する網羅的な知識を持たなければなりません。その上で、オペレーターへの指導に対する心構えや、スキルを身につけていくことが必要です。そうしたスキルを学ぶ場として、日本電信電話ユーザ協会による「1級合格者のためのもしもし検定指導者級養成講座」があります。

熱気あふれる3日間の集中講座

この講座は、「もしもし検定1級」という非常に高い電話応対のスキルを持った人に、指導者としても高い指導技能を身につけてもらうために開催されています。第9回にあたる今回は、2月15日（水）から17日（金）までの3日間にわたり、多彩なプログラムで開講。最初の2日間は、日本語の話し方から、社会人としてのマナー、メディエーション（紛争解決方法）、電話応対のスキルチェック技法等、様々な角度から専門の講師による講義を実施。最終日となる3日目は、インストラクション（指導）のスキルに重点が置かれた内容となりました。もしもし検定専門委員会の岡部達昭講師は「人を教えることで一番成長するのは自分」「慣れで教えない」「自分の経験や知識だけにとらわれない」等、指導の本質を語る言葉とともに、熱のこもった講義が続きました。また、その後に行われた試験は、指導者としての資質・試験官としての資質を問う難易度の高いものとなりました。

第9回「1級合格者のためのもしもし検定指導者級養成講座」プログラム
2012年2月15日（水）～17日（金）の3日間に行われたプログラムの一部を紹介します。

1日目：「もしもし検定」のねらいと目標の解説、日本語やコミュニケーションスキルの指導方法等
2日目：マナーや電話応対、コミュニケーションスキルの指導方法等
3日目：発音・発声の指導方法、インストラクションスキルのポイント、電話応対スキルチェックの実践、試験等

皆さん、どのような目的をもって受講されているのでしょうか

M.Mさん（人材育成コンサルタント）

単なる電話応対の技術だけでなく、ホスピタリティマインドや相手の立場に立って考えることの大事さを再認識しました。かつては、航空会社に客室乗務員として勤務していました。資格取得後は、この講座で学んだことを生かして、後輩にあたる客室乗務員たちのセカンドキャリア育成に貢献したいと思っています。

Y.Nさん（専門学校講師）

仕事では秘書検定や人間関係論等を教えていますが、電話応対教育もできるようになりたいと思い、受講しました。物事を学ぶ際には「何を学ぶか」よりも「誰に学ぶか」が重要だと思っています。そういう意味でも、資格取得後は、後進に電話応対の魅力や面白さをしっかりと伝えられる指導者になりたいです。

E.Mさん（コールセンター スーパーバイザー）

講師の皆様の、必ず「なぜそうなるのか」という具体的な事例や格言等を織り交ぜて説明してくださる姿勢が非常に勉強になりました。家電メーカーのコールセンターでスーパーバイザーのチーフを務めています。もしもし検定の内容を生かして電話オペレーターだけでなく、お客様と接するサービススタッフの教育に役立てたいです。

Y.Bさん（フリーランス マナー講師）

電話応対の実務的なスキルと同時に、資格が得られることに魅力を感じて受講しました。講座の理念である「心、ことば、そして愛」のように、人と人のつながりが一番大事であることを改めて確認できてよかったです。講師の皆様が非常に熱心に指導してくださり、その思いや熱意も背負って帰りたいと思います。