



Alfacom
Consulti
Service

M-Talk 導入・運用支援

チャットは導入後の運用が決め手！！

STEP1: 顧客ターゲットの選定

チャットにすることで増える顧客層とは、増やしたい顧客層とは。

STEP2: 目的別チャット構築

様々な可能性を洗い出し、ゴール、目的を考える。

STEP3: 想定ストーリー

どのような流れでチャットを利用してもらうか、また実際のチャットの流れを考案。

STEP4: 運用ルール・KPI

運用前に決めておくべき 10 個の運用ルールの設定、KPI の設定。

STEP5: 要員アサイン・教育

スキル定義、カリキュラム作成、教育実施。

コールセンター構築・改善

コールセンターの立ち上げに関するご支援、また業務改善等、現場に常駐し、課題を解決いたします。

コールセンター立ち上げ支援

- ・助成金
- ・立地選定
- ・不動産、インフラ、レイアウト工事手配
- ・CTI、CRM システム導入支援
- ・運用構築支援
- ・採用、教育
- ・運用代行
- ・有人チャットセンター立ち上げ

業務改善

- ・課題抽出
- ・打ち手の考案
- ・ご提案

研修

- ・カリキュラム作成
- ・研修



RPA・ロボット

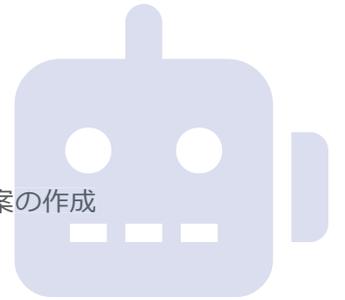
働き方改革に基づいた業務効率化支援として、RPA 構築や、お客様対応の一部をチャットボット化。

RPA 構築支援

- ・業務整理
- ・ワークフロー作成
- ・RPA 導入検討案作成
- ・RPA 構築
- ・動作確認

チャットボット導入支援

- ・オペレーション整理
- ・チャットボット化業務案の作成
- ・ツール選定
- ・FAQ 作成
- ・チャットボット導入



研修

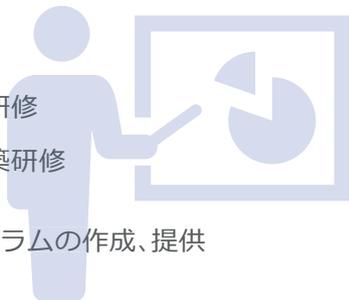
各社センターに合わせたカリキュラムの構築、管理者向けの研修。

研修

- ・オペレーション研修
- ・ビジネスマナー研修
- ・管理者、SV 研修
- ・デジタルシンキング研修
- ・FAQ 構築研修
- ・チャットセンター構築研修

育成

- ・SV 管理者育成プログラムの作成、提供
- ・講師トレーニング



AI 導入支援

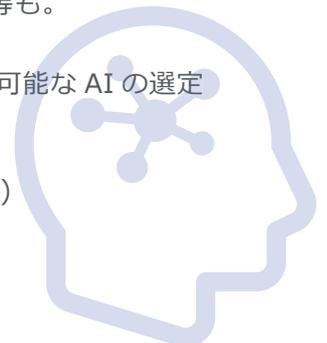
貴社にあった AI サービスのご提案、導入支援の実施。導入後の効果検証、PDCA 等も。

AI 導入支援

- ・目的、業務内容から、導入可能な AI の選定
- ・効果予測
- ・導入設計
- ・運用ルール構築
- ・導入時サポート (研修等)

PDCA

- ・導入後の効果検証
- ・改善施策の策定、実施



音声データ運用

VOC・通話録音・CMS
音声分析・HRテック

システムがもたらす『コールデータ』を最大限に活かす フィードバック担当者サポート

システムがもたらす『コールデータ』を用いたフィードバック

CMS
音声分析
WFM
AI・チャット
VOC

コールデータを用いた育成指導法
面談のプロが支援

定着率向上
育成コスト削減

結果は現場管理者からの**伝えかた・信頼関係の築きかた**次第

- **コンタクトセンターに特化したHRコンサルティング**、育成研修をご提案いたします
- 近年、音声分析・各種HRテックなどがもたらす**豊富なデータ**、**サーベイの結果**は、コンタクトセンターのマネジメントを大きく変えようとしています
- しかしながら、**データを用いた育成フィードバック時の伝え方の未熟さ**に起因する**モチベーション低下**、**退職は激増**しています。
- 管理者からのフィードバックの質は、**従業員満足（=顧客満足）に直結**。また**退職抑止は全てのコンタクトセンターの命題**と言っても過言ではありません
- 貴社システム導入時における、従業員のキャリア形成視点で行う**プロの面談技術**を用いたフィードバックサポート、導入後の**クライアント企業内製化研修**をご提案いたします

コンサルティングパートナー



中野 みのりこ

- ・コールセンター人材面談のプロ
- ・神奈川県横浜市出身
- ・ギョーザ好き、IKEA好き

採用難が続く今こそ、新規採用より今いる社員のキャリア形成支援にシフトしませんか？
優秀層こそ「先が描けない」が最多の退職理由。
コンタクトセンターにフィットする評価制度やキャリア設計見直しをご提案します。
制度面だけでなく、現場管理者のコミュニケーション・フィードバックスキルを、キャリアコンサルティングの理論と経験からご支援します。

- 経歴 2002年より大手テレマーケティングエージェンシー、2012年より大手損害保険人材部門に移籍しコンタクトセンター歴16年、2018年キャリアコンサルタント事務所を設立
- 保有資格 国家資格キャリアコンサルタント
キャリアコンサルティング技能士2級
COPC VMO規格登録コーディネータ
日本コンタクトセンター教育検定協会 認定講師
日本コールセンター協会 人材育成委員
日本MBTI協会 MBTI Qualified User

コンタクトセンター向けコンテンツのご紹介

退職抑止コンサルティング

着台前の初期離職・優秀層の離職など、ブースモニタリング・個別面談を通し「職場」としてのセンター課題を抽出。人事面・運用面から改善施策をご提案

システム導入支援

通話録音・音声分析・AIチャット・HRテックなど新システム導入に伴い発生する人材育成指導カリキュラムの構築・指導法を、従業員心理をふまえてご提案します

面談・フィードバック代行

キャリアコンサルタントが定期的な評価面談や、音声分析結果のフィードバックを代行。SVや面談担当者の心理的負担を軽減、業務時間拡大も可能

フィードバック担当者育成

定期面談・電話応対診断フィードバック・日常のフィードバック担当者を対象とするロールプレイング研修を通し、プロの面談技術内製化をバックアップ

研修のしくみ短期構築支援

コンタクトセンター教育検定協会のテキスト・カリキュラム・検定試験（SV試験・プロ試験）を導入することで、短期に教育カリキュラムを構築。講師育成も実施

MBTI®性格検査

世界で最も利用されている性格検査「MBTI®」実施認定取得。自分の認知パターンを客観視することで、コミュニケーションのクセ理解、対応に活用

そもそも「キャリアコンサルティング」とは？

「仕事理解」と「自己理解」の促進

主に「面談」を通じて、従業員の中長期的なキャリアデザインを支援します

自己理解

仕事・人生に対する姿勢・意欲・マインド・価値観の棚卸し

仕事理解

仕事において、顧客や組織、上司、同僚や部下などから期待・求められている役割の理解

気づかせる

受けとめる

キャリアコンサルタントは、 仕事面談のプロフェッショナル

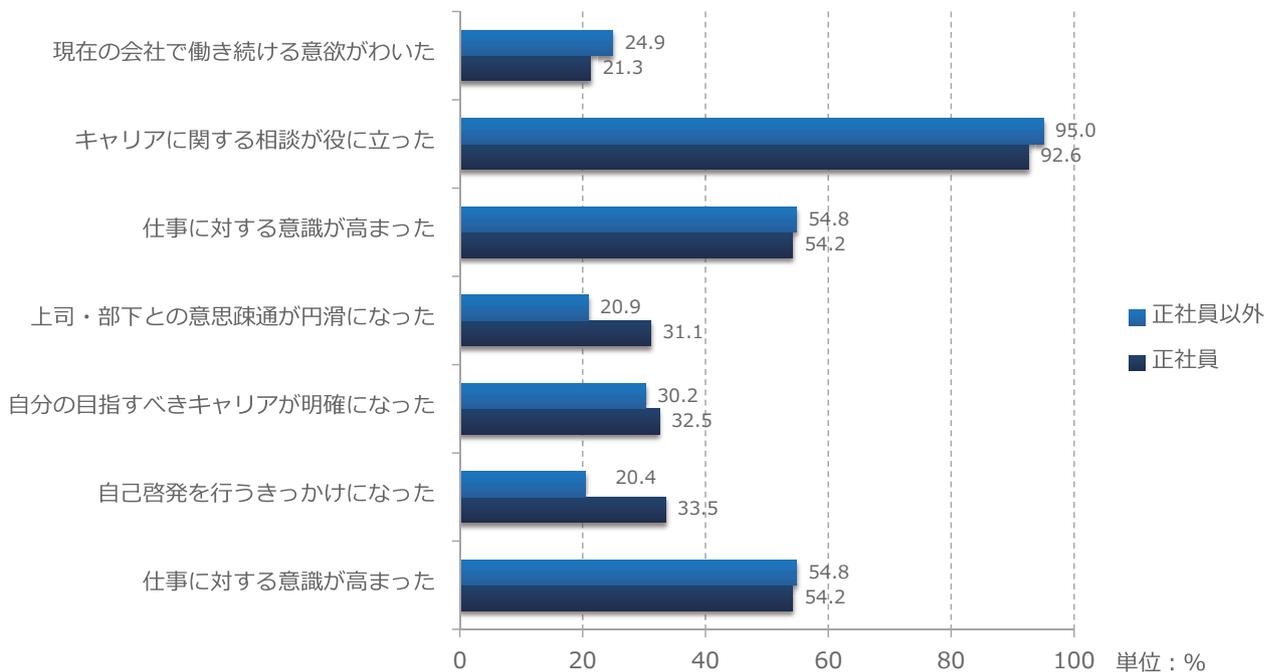
やる気にさせる

行動が変わる

受容や共感でおわらず「行動変容」までつなげられるのがプロのフィードバック

補足 | キャリアコンサルティングの効果

厚生労働省HP「キャリアコンサルティングの効果」（複数回答）



資料出所：厚生労働省「平成29年度能力開発基本調査」

コンタクトセンタースタッフの面談は「超難関」

顧客と1対1での非対面応対に習熟する中で、聞き分ける力、顧客の理解度や曖昧さを察知する力、相手に合わせて説明を瞬時に変える力などが研ぎ澄まされているベテラン層も多く、SVが指導に手を焼くことが少なくありません。オペレーター・SV双方の退職理由につながるケースも散見されます。

言語駆使能力が高い（話す力）

言葉を駆使するスキルが相対的に高くならざるを得ません。SVなど管理者からのフィードバックが要領を得ないと、容赦なく矛盾点を指摘し、反論する力があります。



非言語情報に敏感（見る・聴く力）

言葉以外の「間」「ニュアンス」「目の動き」「姿勢」などを敏感に察知し、相手の意図や感情の動きを感じ取るスキルに長けています。

よくある面談の課題

- 研修等で教えられておらず担当者個人任せ
- 数字やデータを一方的に伝えるのみ
- 反論されて面談するのが怖くなる
- 苦手なオペレーターを避けるようになる
- オペレーターの退職の要因に
- 面談担当者自身の退職の要因に

オペレーターの行動変容をもたらすフィードバックのポイント



スキル/基本理論のポイント

- データなど事実情報にフォーカスする
- 即時フィードバックの法則にしたがう
- いったん受け止める
- あくまで業務上の影響として伝える
- トライアングレーション (ほか)

スキル/理論以外のポイント

- 日頃の信頼関係の構築



フィードバックスキルによる「違い」は歴然

よくある残念なフィードバック

ACWが今月も8分45秒。長すぎるって前回は言ったよね。

がんばったんですけど・・・

どうして早くできないの？

どうしてって言われても・・・

いつもこうだよ。やる気ある？

やる気でしょうか。。。

抽象的・詰問で答えにくい・業務姿勢を問う質問
いつもなどの決めつけ・感情的・見ていない

データが根拠のフィードバック

ACWは今月平均8分45秒でした。

がんばったんですけど・・・

わかる。がんばっていたの、見てましたよ。
昨日朝の入電増のタイミングでは6分台でしたから。

そうなんです！

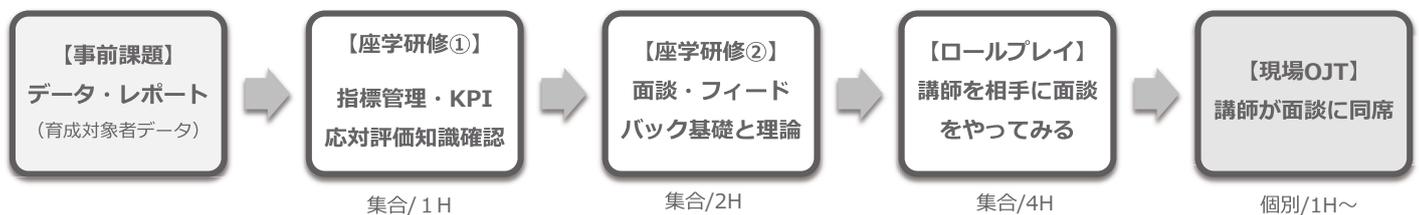
ACWの●●さんの目標は9分だったから、個人の目標は達成できています。センターKPIは7分ですよ。

具体的・問い詰めず事実のみ数字で伝える・受け止める
いつ、どうだったか明確・淡々と・個人をよく見ている

© Lighthouse Career Consulting

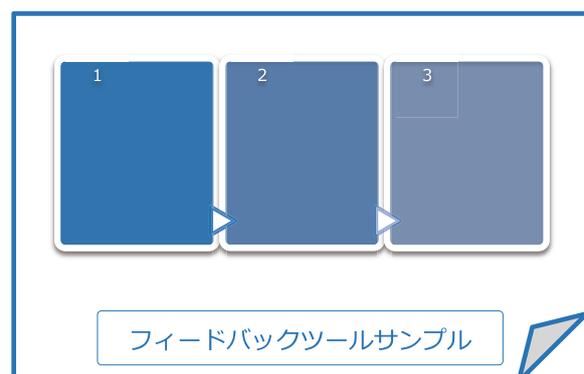
トレーニングカリキュラム例

密室で行われがちな面談やフィードバック。我流ではなく理論的に実施できる面談担当者を育成することは、品質やモチベーション、退職率に直結するものです。研修終了後すぐに使用できる面談ツールを使用しながら、ロールプレイングを中心にトレーニングします。



事実情報	スクリプト

面談ツールサンプル



導入効果



例：離職率低減によるコスト効果：オペレーター100人規模のセンター

年間平均離職率30% → 30名が退職
採用育成コスト平均200万円 × 30名 = 6,000万円

年間平均離職率20% → 20名が退職
採用育成コスト平均200万円 × 20名 = 4,000万円

導入効果：年間2,000万円削減

実施イメージ

担当者ヒアリング・ブースモニタリング・レポートの確認等から現状把握を行ったうえで、最適なトレーニングカリキュラムをご提案いたします。

導入直後や繁忙期など、スポットでの「面談・フィードバック代行」も承ります。



① 現状把握

② 評価項目の変更・追加・削除

③ フィードバックシナリオ作成

④ 事前課題

⑤ 理論と基礎の座学

⑥ ロールプレイング

⑥ OJT

⑤ 面談への同席・代行

③ 個別相談

『HR視点』での コンタクトセンター運用コンサルティング

おなじ事柄であっても「職場」という視点で伝えることで
働くひとにとっての納得感は驚くほど変わります！



ロイヤルティマネジメント コンサルティング



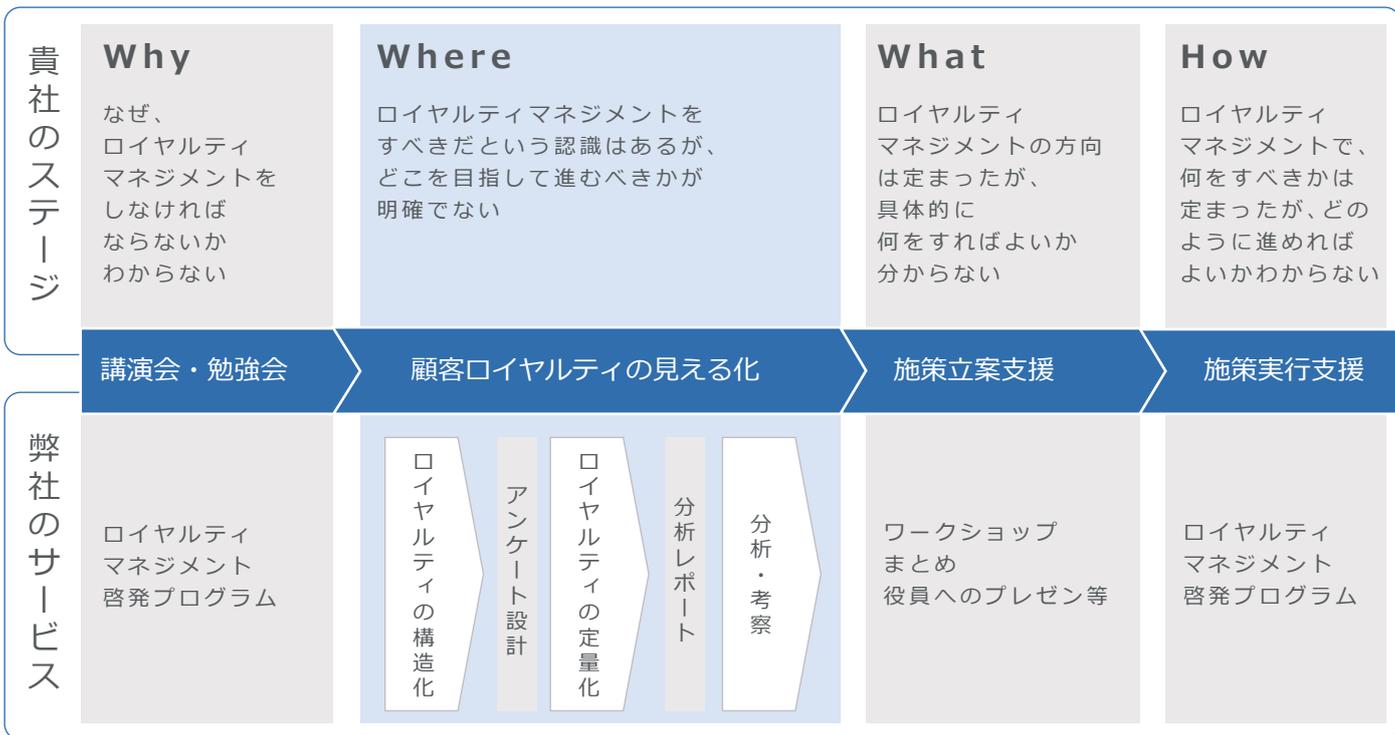
顧客ロイヤルティの見える化

デジタル&ネット社会の浸透によりお客様と企業は常時ネット接続の関係となり、接触頻度や購買行動の増大を可能とするデジタルマーケティングが盛んにおこなわれるようになりました。しかし、企業の持続的な収益を支えるファンを育てていくためには、デジタルマーケティングと同時に次なる手を打つ必要があります。

お客様の心理ロイヤルティを構造化、定量化したアウトプットを羅針盤として、科学的にロイヤルティ向上のPDCAを回すロイヤルティマネジメントの実践により、ファンを育て持続的な収益向上が可能となります。

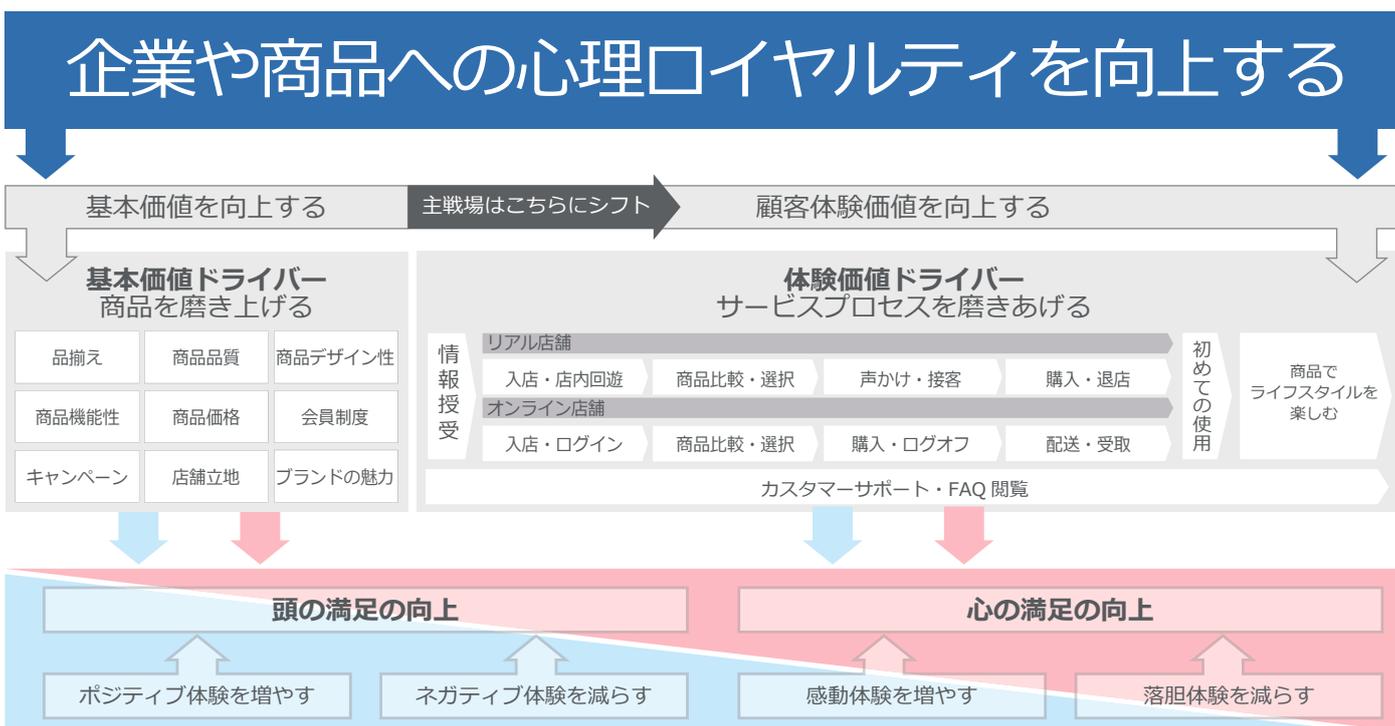
サービス全容

貴社のステージに合わせた最適なコンサルティングサービスを提供します。
顧客ロイヤルティの見える化はロイヤルティマネジメントを実施する上で基本となるワークです。



ロイヤルティ向上のロジック

ロイヤルティは基本価値と体験価値の複数のロイヤルティドライバーの満足から形成されます。
ロイヤルティドライバーの満足は「頭の満足」と「心の満足」に分けられます。
ロイヤルティドライバーの満足には複数の顧客体験が影響を及ぼし、その影響力が違います。
各顧客体験には「心の満足」に高い影響を及ぼす「感動体験」と「落胆体験」があります。

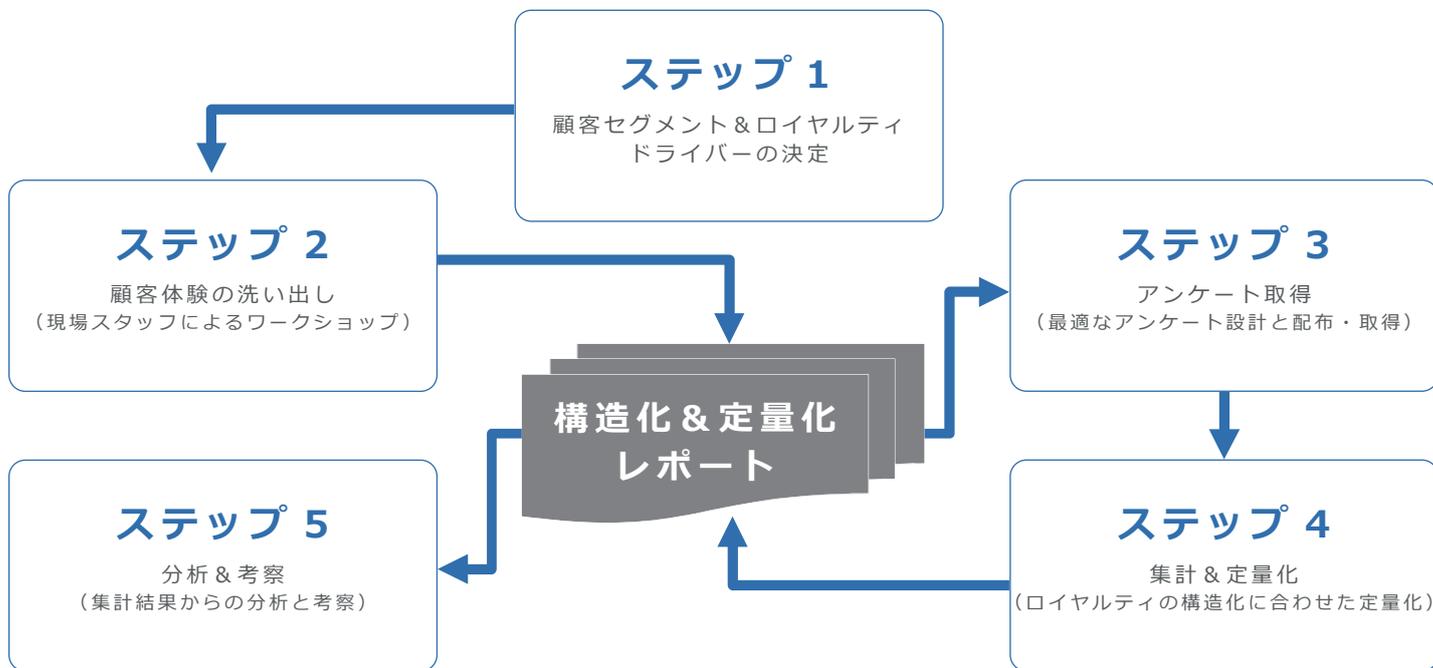


コンサルティングステップ

5つのステップを約3か月かけて実施します。

顧客接点現場のスタッフの参画によるワークショップ(ステップ2)が必須となります。

貴社の既存顧客に対するアンケート(ステップ3)が必須となります。



コンサルタント

ISラボ 代表 渡部 弘毅

1985年日本ユニシス入社。2000年日本IBM、2005年日本テレネットを経て、2012年にISラボ設立。

20年以上一貫してCRM(Customer Relationship Management)分野に関わり、法人営業担当、CRMソリューション商品のマーケティング、CRMを礎にした戦略および業務改革コンサルタント、CRMアウトソース事業の事業企画、経営マネジメントを経験。現在はロイヤルティマネジメントのコンサルティング活動中。株式会社 トータル・エンゲージメント・コンサルティング パートナーコンサルタント 一般社団法人 地域マーケティング経営推進協議会 理事



関連書籍紹介

お客様の心をつかむ 心理ロイヤルティマーケティング 監修 諏訪良武 著 渡部弘毅 翔泳社

今後浸透していくサブスクリプション時代のマーケティングの目的は、「購買者づくり」から「ファンづくり」への変革が求められています。

このことは、コトラーのマーケティング4.0でも指摘されています。そのために必要なことは、お客様の心理ロイヤルティを構造化、定量化し見える化することです。

本書では、ロイヤルティを科学的に高める方法論を具体的事例を交えながら分かりやすく解説します。



アルファコム株式会社 <https://alfacom.jp/>