

キャリアアップに資する教育訓練

電話オペレーター

	入職時～1年目		2年目		3年目		4年目以降	
必要とされる共通のキャリアパス (求める人材要件)	電話の受発信、基本的なトークスクリプト お客様への簡単な質疑応答が行える		処理効率を上げるためのスキルの構築 プランに合わせたお客様への提案や、 内容に応じた応答が行える		指示されたことに対して的確な判断をして 行動することができる 新人の簡単なフォローが行える		データの分析や架電リストの考案 難儀な状況からも回避する能力	
上記に必要なスキル 資質等	電話の受電、発信方法 PCの基本操作 電話対応の基本マナー		架電～契約までの一連の流れを修得 付随したキャンペーンを活用する能力		応用の業務知識、トークスキル 後輩社員に対しての指導能力		状況の判断能力や優先順位を考える 他部署との連携がスムーズに進められるよう 文章力、伝える力が必要	
教育訓練内容	1	ビジネスマナー研修	2	応対品質研修	2	応対品質研修	2	クレーム対応研修
	コールセンターのルール 個人情報の取り扱いについての研修 クライアント様の会社概要 コールセンターとは		適切な声の明るさ、受け答えの中で適切な相槌 お客様に安心していただく話し方を身に付ける		お客様のニーズを引き出す話法や 求めているものを聞き出すテクニックを 身に付ける、傾聴力の向上		クレームを受けた際のように対処すべきか、 迅速に対応できる技能を身に付ける	
	3h		5h		4h		2h	
	2	業務知識の研修	2	Pマーク研修	2	Pマーク研修	2	他部署との連携
	携帯、インターネットの料金プラン 各種割引サービス 携帯端末、インターネットの基礎研修 ロールプレイング研修		個人情報の取り扱いについて 専用システムでの試験の受講		個人情報の取り扱いについて 専用システムでの試験の受講		工事部署、開通センターや店舗等、 社外の人間とのやり取りを行う	
	3h		2h		2h		2h	
	2	システム研修	4	ロールプレイング研修	4	リーダーシップ研修	4	マネジメント研修
	PCの操作方法 架電時の専用端末の使用法		覚えた知識を実践することで スキルとして更に磨き上げる		リーダーとしての役割と心構え 新人や後輩のフォローも行えるようにする		個人目標の設定やその進捗管理 架電データの情報の共有や管理を行える 技能を身に付ける	
	2h		1h		1h		3h	
期待される教育訓練の効果	必要最低限の電話対応の品質を身に付けるとともに、基本のご案内をスムーズに行えるようになる		プラスアルファの提案ができ、上位者からの指示を仰ぐことなく業務をひと通り行えるようになる		自ら状況判断をして、応じた対応ができるようになる。自身の経験などから後輩のフォローや、上位者のサポートも行えるようになる。		プロのコミュニケーターとして応用をきかせた対応や、クレームのお客様に対しての一次対応が行える	

新規採用者訓練
技能訓練
OA機器操作訓練
リーダー就任研修