

品質管理者養成講座（2日間）シラバス

	内容・テーマ	講義のポイント・演習等の展開内容
1日目		
1	研修目的の理解、概要	研修目的の理解、講師紹介 参加者自己紹介
2	コンタクトセンターの品質とは	サービス(S)クオリティ(Q)効率性(C)満足度(CS)対応品質 狩野モデル
3	サービス(つながりやすさ)の指標管理	サービスレベルと応答率 平均応答速度 放棄呼率
4	クオリティ(精度)の指標管理	重大なミスと重大でないミス
5	効率性(生産性)の指標管理	稼働率と占有率 平均処理時間 アーランC式シミュレーター コストパーコールとコストパーアワー
6	1日目の振り返り	質疑応答
2日目		
7	対応品質管理	モニタリング項目 評価基準 評価の付け方
8	フィードバックとカリブレーション	フィードバック カリブレーション 改善活動とラーニングオーガニゼーション
9	2日間の振り返り	質疑応答 アンケートの記入