

コールセンター専門



# CS向上とオペレーション改善

顧客満足度測定 | 対応品質向上・FAQ活用・継続改善

## 実施時間

最小: 40分～  
推奨: 4時間程度

## 実施形式

オンライン / 対面 / ハイブリッド /  
LMS / eラーニング

## 対象者

コールセンター担当 / カスタマーサ  
ポート担当

試作版です。掲載・カスタマイズに関するご相談はお気軽にどうぞ。

# 講座概要 / 対応可能形式

## 講座概要

顧客満足度測定 | 対応品質向上・FAQ活用・継続改善

対応可能形式	カスタマイズ可能項目	受講環境
<ul style="list-style-type: none"><li>オンライン</li><li>対面</li><li>ハイブリッド</li><li>LMS / eラーニング</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>対象者・階層に応じた内容調整</li><li>研修時間（実施時間からの拡張・短縮）</li><li>実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）</li><li>業界別ユースケースの差し替え</li><li>社内ルール・既存制度への反映</li><li>演習データ・事例の差し替え</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>オンラインツール: Zoom / Google Workspace</li><li>PC（カメラ・マイクが利用できる環境を推奨）</li><li>詳細な受講環境は実案件のヒアリング後に調整します。</li></ul>

上記は講師として対応可能な共通条件です。講座個別の確定仕様ではなく、実案件ではヒアリング後に調整します。



# カリキュラム概要

## Unit 1

### 顧客満足度（CS）とは

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 2

### 応対品質のセルフチェック

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 3

### FAQ・トークスクリプトの活用

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

## Unit 4

### AI導入とオペレーション改善

詳細カリキュラム: 後続ページに掲載

本ページは各ユニットの見出しのみを掲載しています。ユニットごとの全項目は後続の「詳細カリキュラム Unit X」ページに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は実案件のヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 1

## 顧客満足度（CS）とは

- ・ CS（顧客満足度）とは：期待を超える体験
- ・ なぜCSが重要なのか：満足度がリピートを生む
- ・ 脳科学の「報酬系」：良い体験をまた求める
- ・ CSの方程式：満足度 = 体験 - 期待
- ・ 期待を上回ると満足・下回ると不満
- ・ CSを高める2つの方法：期待を下げる・体験を上げる
- ・ 心理学の「期待管理」：適切な期待値設定
- ・ CSの5段階：不満→普通→満足→感動→ファン
- ・ 不満：二度と使わない
- ・ 普通：他に良いのがあれば乗り換える
- ・ 満足：また使ってもいい
- ・ 感動：絶対また使う
- ・ ファン：人に勧める
- ・ 行動経済学の「口コミ効果」：ファンが新規顧客を連れてくる
- ・ NPS（Net Promoter Score）：推奨度測定
- ・ 「友人に勧めたいですか？」0-10点
- ・ CSを測る指標：応対品質・解決率・待ち時間
- ・ 応対品質：丁寧さ・正確さ・わかりやすさ
- ・ 解決率：一度で解決できたか
- ・ 待ち時間：電話がつながるまで・保留時間
- ・ 脳科学の「時間感覚」：待たされるとストレス
- ・ CSを下げる要因：態度・たらい回し・解決しない
- ・ CSを上げる要因：共感・スピード・プラスアルファ
- ・ プラスアルファの提供：期待以上の対応
- ・ 実践ワーク：自分の応対でCSを測定してみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 2

## 応対品質のセルフチェック

- ・ セルフチェック：自分の応対を客観視する
- ・ なぜセルフチェックが必要なのか：気づかないと改善できない
- ・ 脳科学の「メタ認知」：自分を客観的に見る力
- ・ 応対品質の6要素：声・言葉遣い・内容・速度・共感・解決
- ・ 1. 声：明るく・はっきり・適切なトーン
- ・ 2. 言葉遣い：敬語・クッション言葉
- ・ 3. 内容：正確・わかりやすい説明
- ・ 4. 速度：ゆっくり・聞き取りやすい
- ・ 5. 共感：寄り添う姿勢
- ・ 6. 解決：問題が解決したか
- ・ 心理学の「自己評価」：定期的な振り返りが成長を促す
- ・ 録音を聞き返す：自分の声を客観的にチェック
- ・ 「こんな声で話していたのか」の発見
- ・ チェックリストで確認：項目ごとに○×をつける
- ・ 挨拶はできているか・復唱はしているか
- ・ 行動経済学の「定量化」：数値化すると改善しやすい
- ・ モニタリング：上司や同僚からのフィードバック
- ・ 第三者の視点が重要
- ・ 良い点と改善点：両方をバランスよく見る
- ・ 褒める：できていることを認める
- ・ 改善点：具体的に何を直すか
- ・ 脳科学の「ポジティブフィードバック」：褒めると伸びる
- ・ PDCAサイクル：計画→実行→確認→改善
- ・ 継続的な改善が品質向上につながる
- ・ ベストプラクティスの共有：良い応対を学ぶ
- ・ 実践ワーク：セルフチェックシートで自己評価してみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 3

## FAQ・トークスクリプトの活用

- ・ FAQ・トークスクリプト：対応の標準化ツール
- ・ なぜFAQが必要なのか：よくある質問を効率的に対応
- ・ 脳科学の「パターン認識」：同じ質問は繰り返される
- ・ FAQ (Frequently Asked Questions) とは
- ・ よくある質問と回答をまとめたもの
- ・ FAQのメリット：スピード・正確性・品質の均一化
- ・ メリット1：即座に回答できる
- ・ メリット2：正確な情報を提供できる
- ・ メリット3：誰が対応しても同じ品質
- ・ 心理学の「認知負荷軽減」：覚えなくても対応できる
- ・ FAQの作り方：頻度の高い質問をリストアップ
- ・ 「この質問よく来るな」を集める
- ・ カテゴリー分け：商品・料金・手続き・トラブル
- ・ 検索しやすいように整理
- ・ 行動経済学の「情報設計」：見つけやすさが重要
- ・ トークスクリプトとは：対応の台本
- ・ 開始の挨拶・質問の仕方・クロージング
- ・ トークスクリプトのメリット：安心・迷わない
- ・ 新人でも一定品質の対応ができる
- ・ 脳科学の「スクリプト記憶」：型があると楽
- ・ 柔軟性も必要：棒読みはNG
- ・ 状況に応じてアレンジする
- ・ ナレッジの蓄積：対応事例をデータベース化
- ・ 「こんなケースがあった」を共有
- ・ 定期的な更新：情報は古くなる
- ・ 新商品・制度変更に対応
- ・ 実践ワーク：FAQとトークスクリプトを作成してみよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# 詳細カリキュラム Unit 4

## AI導入とオペレーション改善

- ・ AI時代のコールセンター：テクノロジーで効率化
- ・ なぜAIが必要なのか：人間だけでは限界がある
- ・ 脳科学の「認知限界」：処理能力には限りがある
- ・ AIができる5つのこと：自動応答・音声認識・感情分析・予測・品質管理
- ・ 1. 自動応答（チャットボット・音声ボット）
- ・ 簡単な質問に24時間自動対応
- ・ 2. 音声認識（通話内容のテキスト化）
- ・ 議事録自動作成・キーワード抽出
- ・ 3. 感情分析（顧客の怒り度を検知）
- ・ クレームの早期発見・エスカレーション判断
- ・ 4. 予測分析（コール数予測・離反予測）
- ・ シフト最適化・先回り対応
- ・ 5. 品質管理（対応品質の自動評価）
- ・ 全通話をチェック・改善点を指摘
- ・ 心理学の「補完関係」：AIと人間の役割分担
- ・ AIが得意なこと：データ処理・パターン認識・24時間対応
- ・ 人間が得意なこと：共感・柔軟な判断・複雑な問題解決
- ・ 行動経済学の「効率化」：AIで時間を作る
- ・ チャットボットの活用：よくある質問を自動化
- ・ 「営業時間は？」「住所は？」などの定型質問
- ・ 音声認識の活用：リアルタイムで文字起こし
- ・ オペレーターの入力負担軽減
- ・ 脳科学の「マルチタスク軽減」：話しながら入力は難しい
- ・ AIによる対応支援：リアルタイムでアドバイス
- ・ 「この場合はこう答えてください」の表示
- ・ オペレーション改善：データで可視化・ボトルネック発見
- ・ どこに時間がかかっているか・何が課題か
- ・ AIの限界：100%自動化は不可能・人間の温かみが必要
- ・ 実践ワーク：自センターでAI活用できる領域を考えよう

Excel「計画書ver2」G列のスライドタイトルをもとに掲載しています。実施時間・対象者・演習内容は、ヒアリング後に調整します。

# ユニット一覧

## UNIT 1 顧客満足度（CS）とは

- CS（顧客満足度）とは：期待を超える体験
- ファン：人に勧める
- プラスアルファの提供：期待以上の対応

## UNIT 2 対応品質のセルフチェック

- セルフチェック：自分の対応を客観視する
- チェックリストで確認：項目ごとに○×をつける
- ベストプラクティスの共有：良い対応を学ぶ

## UNIT 3 FAQ・トークスクリプトの活用

- FAQ・トークスクリプト：対応の標準化ツール
- 検索しやすいように整理
- 新商品・制度変更に対応

## UNIT 4 AI導入とオペレーション改善

- AI時代のコールセンター：テクノロジーで効率化
- 心理学の「補完関係」：AIと人間の役割分担
- AIの限界：100%自動化は不可能・人間の温かみが必要



# 研修スタイル / 講師 / 相談

## 講師として対応可能な範囲

実施形式: オンライン / 対面 / ハイブリッド / LMS / eラーニング 最小実施: 40分～（要点を絞った導入構成） 推奨実施: 4時間程度（1ユニット1時間目安／詳細カリキュラム・演習を含む構成）（カスタマイズ相談例）・ 対象者・階層に応じた内容調整・ 研修時間（実施時間からの拡張・短縮）・ 実施形式（オンライン / 対面 / ハイブリッド）・ 業界別ユースケースの差し替え・ 社内ルール・既存制度への反映・ 演習データ・事例の差し替え（実施前ヒアリングで調整する項目）・ 対象者の階層／前提知識・ 受講環境・ 配信ツール・ 演習データ・ 社内固有事例の差し替え※ 本資料はカリキュラム設計例です。最小実施では要点を絞って扱い、詳細カリキュラム・演習を含む場合は、1ユニット1時間を目安に、対象者・目的・実施形式に応じて時間配分を調整します。

## 講師プロフィール

氏名: 準備中 経歴サマリ: 準備中 強み: 準備中 登壇可能講座: 52 件 / 13 カテゴリ

**この講座をベースに、貴社向けカスタマイズをご相談いただけます。**

お問い合わせ／カスタマイズ相談はサイトのお問い合わせ欄からご連絡ください。