

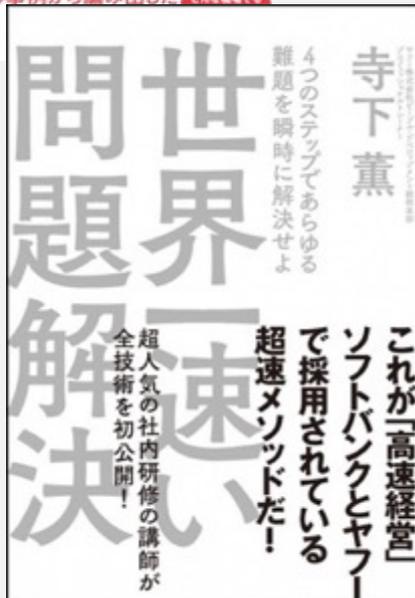
リモートワーク時代の マネジメント

2021年2月3日

クリエイトキャリア

寺下 薫

はじめまして



寺下 薫

クリエイトキャリア代表

元サイバー大学客員講師
IT協会カスタマー表彰制度審査委員
コンタクトセンターアワード個人賞審査委員
キャリアコンサルタント（国家資格）

【講演】

リクルート、IT協会、日本菓子BB協会 など多数

【論文】（情報処理学会デジタルプラクティス）

「Yahoo! JAPANにおける顧客対応体験による経営貢献」
「SV育成から見える問題解決力の育て方」
「経験学習と問題解決スキル」

【受賞】

コンタクトセンターアワード2014リーダーオブザイヤー

SV研究会（問題解決力養成塾）主催

**70社221名が卒業し
キャリアアップする人
多数輩出**

4月オンラインで開講予定

※詳細は

寺下薫 SV研究会

検索

コロナにより リモートワーク促進

リアルとリモートワークとの違い

	従来	リモートワーク
仕事場所	会社のオフィス	自由（自宅など）
通勤	必要	不要
コミュニケーション	取りやすい	取りにくい+文章必要
体調管理	把握しやすい	把握しにくい
面談	対面	画面上
残業	管理しやすい	管理しにくい

現場で実際に起きている問題

- 孤独になりやすく、コミュニケーションが圧倒的に不足する
- オペレータの体調管理が困難になる
- 必要な時に指導できない
- 仕事の依頼がしにくい
- 通信環境に左右される
- 情報漏洩のリスクが高まる

リモートワーク ストレス ベスト3

1位

2位

3位

今後のコンタクトセンター

**リモートワークを前提にした
マネジメント手法に変更**

マネジメント3つの変化

1、

2、

3、

マネジメント層の3つの誤解

3つの誤解

**×雑談は、仕事の生産性を下げるから、
アイドルタイムでも雑談はさせない方が
良い**



3つの誤解

×オペレータは見てないと、サボるかもしれないので、定期的なモニタリングや監視が必要である



3つの誤解

**×オンライン研修は、モニター越しなので、
顔の表情や感情が分かりにくい、仕方
ないことである**



オンライン研修の3つの基本

- 1、トレーナーは常に_____で
- 2、_____は更にゆっくり
- 3、視線は受講生ではなく_____に

オンライン研修の極意

研修前

- ・ 簡易な_____を配布
- ・ 10分くらいの_____を実施
- ・ 配布用テキストは事前に印刷

研修中

- ・ 双方向を意識して_____は2倍に
- ・ チャットや投票機能などは使い倒す
- ・ ワークの課題は_____に

研修後

- ・ アンケートでテキスト即改訂
- ・ _____の時間の確保が必須
& アンケートの質問には回答
- ・ 短時間の_____を配信

オンライン研修の失敗事例

- **通信環境の不調で、音声や映像が途切れ、何を言っているか分からない**
- **画面に資料共有するのを忘れ、口頭だけでしばらく説明**
- **ディスカッション中にトレーナーが小部屋にいきなり入室して会話が止まる**

まとめ

センターでリアルな現場でのマネジメント手法がオンラインマネジメントでは、そのまま通用しないことに注意が必要

マネジメント手法もアップデートが必要

ご清聴有り難うございました