

講座概要



コース名	スーパーバイザーコース				
科目群	コミュニケーション系 Communications	種類	必修	単位	2
講座名	SVのためのコーチング講座	講座番号	CC-303	担当講師	堀内 優子

到達目標	基本的なコーチング手法を理解し、育成の場面でコーチングを活用することができるようになること	
概要	コールセンターの運営においてオペレーターの育成は重要なSVの役割の1つです。 どのように育成を行えば良いのか悩みながら日々の業務にあたっているのではないのでしょうか。この講座では、育成手法の1つであるコーチングについて、必要なスキルを凝縮しながらも、短い時間で学べるように模擬面談での良い例・悪い例を通じて、コーチングのイメージが出来る構成にしています。	
前提知識	受講前の前提知識は特にありません。 “人間はみな、無限の可能性を持っている”と信じる気持ちを持つことが何よりも大切です。	
授業内容	回数	内容
	紹介	この講座の目的や構成、講座のハイライトを紹介します。まずここから始めてください。
	第1回	コーチングにおけるNG例を確認しつつ、コーチングの定義や考え方、効果を解説します。コーチングは育成における万能薬ではありません。どのような場面が向いているのか、コーチングスキル以上に大切なコーチの心構えについて学びましょう！
	第2回	コーチングの基本スキルの1つである“承認”について学びます。承認と聞くと「褒めるのは苦手。。」と思う方もいるのではないのでしょうか。承認と褒めるは少し異なります。この講座では承認の種類や伝え方について解説します。どのように伝えると相手に伝わりやすくなるのか、講座内で確認してください！
	第3回	コーチングの基本スキルの1つである“傾聴”について学びます。なぜ、傾聴は大切なのでしょう。傾聴する事によって相手にどのような変化が起こるのか、傾聴するメリットを理解しましょう。また、傾聴する際の3つのポイントを解説しています。この動画を見て、傾聴上手になりましょう。
	第4回	コーチングの基本スキルの1つである“質問”について学びます。日頃のコミュニケーションでも頻繁に質問を行っているのではないのでしょうか。コーチングにおける質問とはどのような質問なのか、相手の思考を広げるにはどのような質問を投げかければ良いのか、NG事例も交えて解説します。
	第5回	第1～4回目の総まとめです。“承認”“傾聴”“質問”を実際のコーチングの場面でどのように行うのか、実際のコーチングセッションのやり取りに沿って学ぶことができます。また、コーチングセッションに入る前のアイスブレイクの様子もご覧頂けます！初めてコーチングを実施する方は特に必見、既に実施している方もご自身の振り返りとしてご覧ください。
教材	講座中のプレゼン資料が教材となります。	
参考図書	新コーチングが人を活かす 鈴木義幸著 ディスカヴァー・トゥエンティワン	
講師から	“コーチング”をしてはいるものの、誰からも教えてもらってない・何となく見よう見まねで行っているというSVの方も多いのではないのでしょうか。私もSVの時はそうでした。昔は講座の中で紹介するNG例に近いような面談をしていたこともあります。今回は業務の忙しい合間でも、短い時間で学べて、“すぐにやってみよう”“これなら出来るかも？”とっていただけるような構成にしています。少しでも自信を持ってオペレーターの育成に望めるように、そしてコーチングを受けたオペレーターさんも幸せになるように、そんな願いを込めています。是非、学んだら即実践して、コーチングの効果を感じてみてください！	

<シラバス・講座概要の使い方>

CC-Universityの講座の概要や目的を理解し、講座を受講する際のガイドとして活用してください。

個人として活用する場合は録画・画面のスクリーンショット等は自由です。CC-Universityの講座の著作権は本学と担当講師に帰属します。

<免責事項>

CC-Universityはコールセンターに関わる知識と情報の啓発による個人の自己学習を目的としたもので、学校法人法に基づく学校組織ではありません。

CC-Universityは掲載した動画に関する情報の正確性、完全性、正当性の確保に努めますが、これらを完全に保証するものではありません。

CC-Universityへの受講者からのコメントについて、正確性、完全性、正当性を認めるものではありません。

受講者がCC-Universityの情報を利用したことにより、受講者または第三者が被った損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。

受講者間または受講者と第三者間のトラブルにより、受講者または第三者に生じた損害について、いかなる場合でも一切の責任を負いません。

システム障害、保守などにより事前に通知することなく、CC-Universityチャンネルの運用を停止する場合がございます。

講座内容は、予告なく変更する場合があります

CC-U 20221018