

2011年10月28日

株式会社CSKサービスウェア

電話・文書対応を eラーニングで学ぶ

「CATEGORIAS カテゴリーアス™」の提供を開始

～ コールセンター運営会社の顧客コミュニケーションノウハウを ASP で提供 ～

SCSKグループの株式会社CSKサービスウェア(本社:東京都港区、代表取締役社長:石村 俊一、以下CSK-SW)は、パナソニック電工インフォメーションシステムズ株式会社(本社:大阪府大阪市北区、代表取締役社長:前川一博、以下パナソニック電工IS)が提供している eラーニング ASP「actbrain(アクトブレイン)」を活用し、企業の従業員向け eラーニングコンテンツとして、従来より「電話対応の基礎編・応用編」を提供してまいりました。このたび、文書作成ノウハウが詰まったコンテンツ「伝わる文書のかき方」、および受講者のスキル判定が可能な「オーダーメイドテスト作成」機能を追加した、新たな eラーニングサービス「CATEGORIAS カテゴリーアス™」(商標出願中)の提供を11月より開始いたします。

1. 背景

昨今、企業における人材リソースの効率的な活用は、成長戦略の中で大きなポイントとなっており、従業員向けの教育・研修が改めて見直されています。また教育・研修において、受講者の拘束時間の軽減、業務時間内での余剰時間の効率的な活用などの観点から、eラーニングを採用する企業も増えています。

また、人材の流動化、組織の拡大が進み、電話や文書によるミスコミュニケーションについての直接指導やトラブル対応にかかる管理者の時間(コスト)は増大しつづけています。トラブルの発生を未然に防ぐためにも、メールや報告書の書き方など文書作成に関する教育・研修は、顧客対応部門のみならず、企業全体において、重要な課題とされています。

2. 商品概要

このような背景から、CSK-SWがコールセンターアウトソーシングの現場で培った電話および文書対応のノウハウを、ASP形式のeラーニングコンテンツ「CATEGORIAS カテゴリーアス™」(商標出願中)として提供いたします。顧客対応部門、営業部門、管理部門など、企業内のさまざまな部門での導入が可能です。また、受講者のスキルを判定する「オーダーメイドテスト作成」の機能も、オプションでご利用いただけます。

●新コンテンツ:「伝わる文書のかき方」(「描く編」40分「書く編」40分「実践編」20分)

文書によるコミュニケーションで、最も多いミスは「伝える」という一方的なアプローチで相互に誤解が発生するケースです。「伝える」のではなく、「伝わる」ことを前提とした文書を作成するために、特に重要な「書く」という行為に重点を置いたコンテンツです。



●新オプション機能:「オーダーメイドテスト作成」

次の教育施策を打つための判断材料や、評価材料とするためのeラーニングテストの作成からIDの発行、受験者の割り当てまで、テスト実施に必要なプロセス全般をオーダーメイドで提供いたします。

3. 導入期間

- ・各種eラーニングコンテンツ
ASP でのご提供になり、導入の目安は1週間程度
- ・「オーダーメイドテスト作成」機能
お客様ごとの内容により変動。別途ご相談

4. 利用料金

- ・各種eラーニングコンテンツ
初期費用なし、1コンテンツあたり¥1,800~¥3,000/月/ユーザー
複数月契約で最大67%割引(契約月数、ID数による)
- ・「オーダーメイドテスト作成」機能
テスト作成、初期費用、制作費用、月額利用料は別途お見積もり

以上

■本サービスに関するお問合せ先

株式会社CSKサービスウェア (<http://www.cskserviceware.com/>)
営業本部 事業開発部 高橋・寺内
Tel:03-6438-4930(部門代表)
Email: els@cskserviceware.com

■報道関係お問い合わせ先

株式会社CSKサービスウェア
経営企画室 渡辺 Tel:03-6438-4836
Email: press@cskserviceware.com

※記載された内容は発表日現在の情報です。また、文中に記載された会社名および製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。