

皆様 こんにちは、ラーニングイトの河合晴代です。

前回のメルマガで、畑中さんから

「こんなマニュアルだったら嬉しい、こんなマニュアルで助かった！
というようなハナシを次回に期待したいと思います。」
という“振り”を頂きました（笑）

マニュアルの内容の話に入る、その前に
マニュアル作成の前提を確認しておきたいと思います。
多くの人が呼んでいる「マニュアル」というのは、
コミュニケーターの入社時研修に使う「業務マニュアル」
のことを指すのだと思います。

（入社以降の情報は、通常はすべてオンライン化されており、
「業務マニュアル」というように、まとまったものがないため）

で、これを誰が作成するのか？

私はテレマエージェンシーに長年勤めていましたので、
その経験上、3つのケースにおいて、以下の4つのパターンが多かったです。

1. 新規立ち上げ業務（システム・業務構築をコンサルティング会社が担当）

→コンサルティング会社が作成

2. 新規立ち上げ業務（コンサルティング会社は入らない）

→a. 事業会社が作成

→b. 事業会社から情報をもって、センター担当者が作成

3. 既存コールセンターからの移行

→既存のマニュアルをもって、センター担当者が作成

さて、どのパターンがコミュニケーターの研修において、
最適なマニュアルができたと思いますか？

やはり、1日あたり 25～30 万円課金するコンサルティング会社が作る 1 番でしょうか？

いえいえ、事業会社が一番業務のことを分かっているので、2 番でしょうか？

それとも、コールセンターですでに使っている実績のある、3 番でしょうか？

皆さまは、どのパターンだと思いますか？

皆さまからのご意見、ご感想をお待ちしています。 info@learningit.jp

では、今日も皆様にとって、楽しい一日でありますように♪