

BRISYS

報道関係者各位
プレスリリース

No. BRS20240529-01

2024年5月29日

ブライシス株式会社

shouin for コンタクトセンター、「テキストコミュニケーション」を解説した 「メール・チャット研修動画プラン」提供開始

—「ビジネス文書の基礎」から「顧客からの信頼を築くテクニック」まで解説—

コンタクトセンター向け教育管理システム「shouin for コンタクトセンター」を提供するブライシス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：眞神 克二）は、shouin for コンタクトセンターの新しいプリセット動画コンテンツとして、チャットやメール、SNSでの応対を行っているマルチチャネル型コンタクトセンター向けに「メール・チャット研修動画プラン」の提供を本日より開始します。



■コンタクトセンター教育業務の効率化を実現するオンライン教育ソリューション

shouin for コンタクトセンターは、企業の顧客対応業務に携わるすべての方が、継続的にスキルアップしていくことができるコンタクトセンター業界特化型のオンライン教育ソリューションです。柱となる「動画研修」「教育管理」「応対品質管理」の3つの機能によって、学習の自動化と人材教育業務全体の効率化を実現できる点が特長です。



セルフトレーニングできる仕組みとその成果の可視化を通じてオペレーター/コミュニケーターのモチベーションアップを実現すると共に、教育担当スタッフの負担を軽減。コンタクトセンターにおける人材育成に要する時間とコストの大幅な削減を実現します。

■メールやチャットの特性を踏まえたコミュニケーションが必要

コンタクトセンターは、顧客の多様化するニーズに対応するため、従来の電話に加えて、メールやソーシャルメディア、チャット、SMSなど、複数のコミュニケーションチャネルを利用して対応する必要があります。これらの多様なチャネルは顧客の利便性を向上させ、迅速な対応を可能にしますが、音声とテキストでの対応には、それぞれの特性を踏まえて適切な対応を行う必要があります。音声ではニュアンスや感情表現が伝わりやすい一方、テキストでは言葉の強弱や表情が伝わりにくいことを考慮し、各チャネルに応じた対応が求められます。

■顧客とのテキストコミュニケーションを進化させるノウハウを提供

今回提供を開始する「メール・チャット研修動画プラン」では、電話やメール、チャットの特性に関する比較や書き言葉と話し言葉の違いなどを解説する「文章の特徴パート」、文章の基本や実務としてのルール作りを解説した「文章の基本 5 つのポイントパート」に分け、計 11 コンテンツを提供します。これらの研修動画を通じて、メールとチャットの特性を理解し、顧客との信頼関係を築くテクニックを習得することができます。

また、動画の内容について理解を深められるクイズや、学んだ内容が実務に活かせているかどうかを確認するためのチェックリストも提供します。本プランを受講することにより、オペレーター/コミュニケーターの文書作成スキルが向上し、メール・チャット窓口における応対品質の平準化が実現します。

カテゴリ	No	内容
文章の特徴	1	文章対応の特徴を知る
	2	電話・メール・チャットの比較 メリット・デメリット
	3	文章力の正体（ビジネス文書の条件）
	4	文章力の正体（書き言葉と話し言葉の違い）
文章の基本 5つのポイント	5	文章力の基本（①スタイル/②正確性/③簡潔性/④論理性/⑤共感性）
	6	①スタイル（文書の正しい書式）
	7	②正確性（正しい日本語）
	8	③簡潔性（ポイントとコツ・工夫）
	9	④論理性（文章構成のコツ）
	10	⑤共感性（気持ちを動かすテクニック）
	11	メールやチャットの特徴とルール作り

■コンタクトセンター人材育成の第一人者による解説

今回のコンテンツは、コンタクトセンターや IT 産業を中心に「コミュニケーション力」や「マネジメント力」の研修やセミナーを多く手がけている「ワイズアップ代表 浮島 由美子氏」が解説しています。

◆主な研修・人材育成コンサルティング

- 実践！使える FAQ 構築講座、メール講座（コールセンターラージャパン主催）
- コールセンターの働き方改革セミナー（ソフトバンク主催）
- みやぎコールセンター協議会 コンテスト審査員
- スーパーバイザー育成、クレーム対応研修、育成コンサルティングなど
- 国学院大学、東京農工大学プレゼンテーション講師



◆主な著書・執筆

- 「自分の考えがうまく伝わる要約の技術」(KADOKAWA)
- ITSS レベルチェック「IT サービスマネジメント」作問
- 関連雑誌執筆多数

■料金

メール・チャット研修動画プランは、オプションサービスとして提供します。

※当プランの利用には shouin for コンタクトセンター Basic プランまたは Advanced プランの利用が必要です。

月間利用料

	~30ID	~50ID	~100ID	~300ID	~500ID	~1,000ID
メール・チャット 研修動画プラン	8,000 円	10,000 円	13,500 円	23,000 円	30,000 円	40,000 円

■コンタクトセンター業務を効率化するための機能改修を加速

shouin for コンタクトセンターは、コンタクトセンターの応対品質改善に寄与するオンライン教育ソリューションとして、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および業務を効率化するための機能追加を今後も継続・加速させていく予定です。

shouin for コンタクトセンター概要

shouin for コンタクトセンターは、センターで働くすべての方が、自らの可能性を最大限に引き出し、スキルアップすることができるオンライン教育ソリューションです。

コミュニケーションのフェーズに応じた最適なコンテンツと、一人ひとりの成長を促すコーチング等の機能によって継続的なスキルの習得と向上を実現。学習状況の把握等、管理業務を効率化する機能も備えており、組織全体のパフォーマンスを高めます。

お客様の声に寄り添い、最高の体験・価値を提供するために、個人・組織が学び続ける。

shouin for コンタクトセンターは、その成長を力強くサポートします。

サービスの詳細は、<https://shouin-cc.jp/> をご覧ください。

ブライシス株式会社概要

商号 : ブライシス株式会社

所在地 : 東京都港区南青山3丁目8番38号

代表者 : 代表取締役社長 真神 克二

事業内容 : クラウドPBX 事業 : BIZTEL

教育事業 : shouin for コンタクトセンター

ゴルフ事業 : グレインクラウド

システム開発事業

資本金 : 16,978,900円

設立 : 2003年5月

URL : <https://www.brisys.co.jp/>

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

ブライシス株式会社 広報担当 : 高原

TEL : 03-4590-3500 / FAX : 03-4590-3501 / Email : pr@brisys.co.jp