

**マイクロメイツ、「コールセンターのプロが教える
電話対応スキル向上ガイド」を提供開始
～コールセンターや社内外の問い合わせ窓口における
教育負担軽減と電話対応品質維持・向上を支援～**

TIS インテックグループの株式会社マイクロメイツ（本社：東京都港区、代表取締役社長：黒川徹、以下 マイクロメイツ）は、電話対応スキル向上のための具体的なノウハウをトレーニング形式で学べる e ラーニングコンテンツ「コールセンターのプロが教える電話対応スキル向上ガイド」の提供を12月5日より開始することを発表します。

「コールセンターのプロが教える電話対応スキル向上ガイド」は、電話対応の基本や言葉遣いなどの電話対応スキル向上のポイントを学ぶことができる e ラーニングコンテンツです。マイクロメイツがコンタクトセンター運用サービスやヘルプデスクサービスの運用を通じて培ってきたノウハウをもとに、学習・テスト・アンケートが1つになったクラウド型 e ラーニングシステム「楽々ですと君」^{※1}を使用して提供します。

※1 「楽々ですと君」はマイクロメイツが提供するオリジナルの e ラーニングシステムです。

<https://www.micromates.co.jp/service/testkun.html>

本コンテンツは、カスタマーサポート担当者の新人教育や、問い合わせ窓口の対応品質向上に向けた定期的な教育などの様々な場面において活用できます。

電話対応で第一印象を向上させるコツや敬語・言葉遣いなどのマナー、電話の受け方・かけ方の基本を、コールセンターのプロが丁寧に紹介・解説するとともに、確認テストによる定着を促して、電話対応スキル向上や教育負担軽減と対応品質維持・向上を支援します。

<コンテンツサンプル>



■「コールセンターのプロが教える電話対応スキル向上ガイド」の特長

・ナレーション付きのeラーニングでポイントを紹介

本コンテンツは、コールセンターの現場で実際に必要な電話対応スキルを基本から学び、実践で使えるポイントに絞って学習できる構成となっています。電話対応に不慣れな方に加えて、既に電話対応を主業務とされている方も、応対品質向上のきっかけとなるノウハウを学ぶことができます。テキストにはナレーションが付いており、内容を音声で補足することでより伝わりやすくなり、理解度の向上が期待できます。

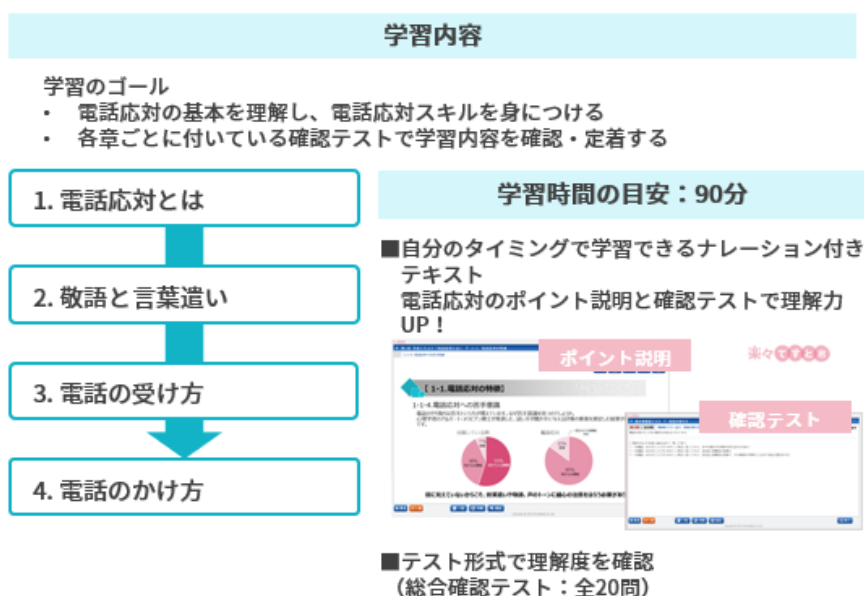
・確認テストで学習内容の確認・定着を支援

コンテンツ・確認テストは2ヶ月間いつでも、繰り返し学習が可能です。各章ごとの確認テストのほか、20問の総合確認テストを用意しており、学習内容の定着を支援します。

■「コールセンターのプロが教える電話対応スキル向上ガイド」の内容

形式：eラーニングによる学習+確認テスト

学習時間：90分



本コンテンツの詳細は以下をご参照ください。

<https://www.micromates.co.jp/service/testkun/e-learning-ccs-supportskills-guide.html>

■価格

料金プラン	料金 「楽々ですと君」利用料(2ヶ月分)+コンテンツ利用料
学習者数100名以下・同時接続数10名	¥200,000
学習者数300名以下・同時接続数50名	¥300,000

※ ご利用料金には、「楽々ですと君」利用料(2ヶ月分)+コンテンツ利用料が含まれています。

詳細は以下お問い合わせフォームまたは営業担当へご相談ください。

<https://www.micromates.co.jp/contact/>

株式会社マイクロメイツについて (<https://www.micromates.co.jp/>)

マイクロメイツは、企業活動における ICT 利用環境の向上を求めるお客さまに対して「ユーザー定着化支援」「マニュアル、FAQ などのドキュメント作成」「コンタクトセンター構築運用」という 3 つの大きな領域における包括的なソリューションサービスをご提供します。常にユニークかつ高付加価値のサービスを創造提供することで御社にとってのベストパートナーを目指します。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社マイクロメイツ ソリューション事業本部 DX ソリューション部 業務推進グループ

担当：川上、柴田

Mail：infoweb@micromates.jp

お問い合わせ・資料請求フォーム

WEB：<https://www.micromates.co.jp/contact/>