

中分類	小分類	内容
1.ビジネス全般	1.マインド	1.仕事の目的
		2.マインドセット
	2.ベーシックスキル	1.ロジカルシンキング
		2.情報共有・タスク化
	3.マネジメント	1.マネジメントとは
		2.状況把握と判断
		3.タスク管理
		4.運用フロー
		5.リスク管理
		6.業務改善
7.ヒューマンマネジメント		
8.研修		
9.労務管理		
2.コールセンター	1.マネジメント	1.目的・目標
		2.コールセンター運用概要
		3.コールセンターシステム
		4.成果物(アウトプット)
		5.コールセンターのKPI
		6.スクリプト
		7.コールセンターの資料
		8.オペレーター研修
		9.コールセンターの重要な用語
	2.センター別運用のポイント	1.コストセンター
		2.プロフィットセンター
		3.BPO
		4.クライアント
		5.通信販売
6.セールス		
7.解約抑止		
3.オペレーター	1.コミュニケーションスキル	1.コミュニケーションのしくみ
		2.好感・マナー
		3.聴く・理解する
		4.伝える・同意してもらう
		5.イレギュラー対応
	2.コールセンタースキル	1.マインドセット・ベーシックスキル
		2.発声・活舌
		3.電話対応
		4.対応内容の記録
		5.クレーム対応
		6.在宅業務
7.メール・チャット		