

SV(スーパーバイザー)スキル認定制度の概要

SVスキル認定制度とは

CSL 全社共通の SV スキルマップで、センター運用スキルの測定を実施。

その到達度に応じて、会社が認定を行う制度のこと。

認定制度制定の背景

これまで、スーパーバイザーのスキルに関して明文化したものが無かったため、センター現場においては「あるべき姿」が明確ではありませんでした。

今回の認定制度においては、全社共通のスキルマップを定義することで、SV スキルの全社標準化を行います。

また、それに即したスキルの見える化を実施し、その結果を活用してSVの育成を行っていきます。

認定制度制定の目的

SV スキル認定制度の目的は以下のとおりです。

- ①コンタクトセンター及びヘルプデスクにおける SV の標準的なスキル定義を全社で統一
(SV スキルの全社標準化)
- ②客観的視点による評価を実現する事により、自身の成長を把握し、目標を明確化する
- ③「気付き」により、自立的にスキルアップを目指すための推進力とする
- ④認定制度を通じて、CSL の SV 育成に貢献する

SV スキル認定制度の位置づけ

SV スキル認定制度は、社長のオーソライズの元認定される、CSL の社内資格です。
”SV スキル” イコール” 本人の総合能力評価”ではないため、資格取得と人事制度との直接的な連動はありません。
認定によって明らかになった向上ポイントを、目標評価の「能力開発」に盛り込むことで、計画的なスキルアップが可能となります。

SV スキル認定制度の対象者

以下の業務を、コンタクトセンター及びヘルプデスクで実施している方が対象です。
(役割の名前はスーパーバイザーではなく、リーダーである場合もあります。)

【日常の育成活動】

エージェント及びその上位者を指導育成する(エージェントの直属のケースも含む)

【日々の運営】

センター運営においてリアルタイム監視を行い、状況に応じて指示や改善活動を行う

【生産性・応対・収益性における品質への貢献】

センターの効率及び品質に対して、責任の一端を担っており、維持向上のための施策を立案・実行する

【クライアントとの関係向上】

センターの目標達成に対して責任の一端を担っており、目標達成のための施策を立案・実行する

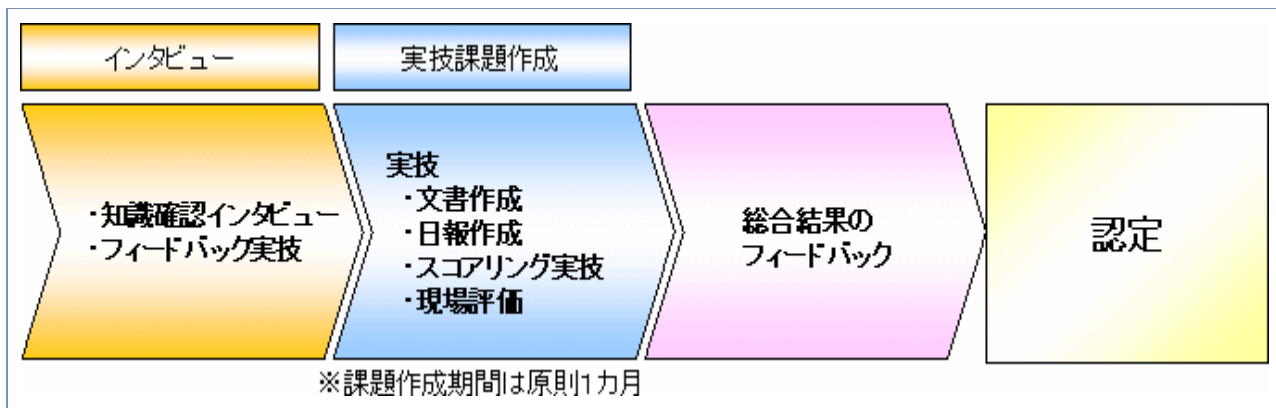
【チームマネジメント】

自チームのパフォーマンスを管理する

認定までの流れ

認定までの流れは、以下のようになります。




スキルマップに基づいた、対面によるインタビューと、実技課題による総合的なスキルの測定を行い、最終的な認定レベルを決定します。



認定のレベル

認定のレベルは、プラチナ、ゴールド、シルバーの3段階です。

認定取得者には、「認定証」及び「認定バッジ」が授与されます。

| | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------------|
|  | <input type="checkbox"/> プラチナ | 知識、実技ともに申し分無く、SVとして非常に高いスキルを身につけている |
|  | <input type="checkbox"/> ゴールド | 高いレベルで、SVのスキルをバランスよく身につけている |
|  | <input type="checkbox"/> シルバー | CSLのSVとして、必要な基本スキルを備えている |

実施の頻度

認定は半期に一回実施されます。(受ける側は原則として1年に1回)