

【平成15年度専修学校社会人キャリアアップ教育推進事業】

事業名	ヘルプデスク育成研修プログラムの開発と実施		
学校法人名	学校法人秋葉学園		
学校名	千葉情報経理専門学校		
代表者	理事長 秋葉英一	担当者・連絡先	高山佳久 TEL 043-246-4211
<p><事業の概要></p> <p>顧客中心指向の経営やサービスが重視される現在、顧客サポートの最前線に立つヘルプデスクが担う役割は大きく、良質な人材が求められている。本事業では、拡大・地方分散化が進むヘルプデスクの雇用状況への対応を目的として、ヘルプデスク育成研修プログラムの開発を行った。更に、その研修プログラムによる講座（2日間）を社会人一般、学生に対して実施した。並行して、コールセンター/ヘルプデスクに関する実態調査を行った。</p> <p><成果></p> <p>ヘルプデスク業務の未経験者を対象とする研修プログラムのカリキュラム体系（約300時間）を策定すると共に、その導入部分に該当するテキストを制作した。カリキュラムは、実践力の練成を旨として演習を重視した内容構成となっている。また、ヘルプデスクの認定資格や業界で実績を有する研修コースとの接続性にも配慮がなされている。その意味において、業界の現状と整合的な内容の研修プログラムとすることができた。</p> <p>また、社会人一般・学生向けに研修プログラムの講座を計3回実施した。各回とも受講者の評価は高く、当初の狙いが達せられたことを確認することができた。</p> <p>実態調査では、実際に公表されているコールセンタースタッフに関する求人情報の収集・整理やコールセンターの訪問調査などを行い、コールセンターの運営形態や内部体制、ヘルプデスクの業務内容と要求されるスキルなどについて調査した。一般には知られていないコールセンター/ヘルプデスクの現況に関する情報を収集・総括することができた。</p> <p>成果物は以下の5点である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 「コールセンター/ヘルプデスク入門コース<受講者用>」 ➤ 「コールセンター/ヘルプデスク入門コース<講師用>」 ➤ 「ヘルプデスク育成カリキュラム」 ➤ 「コールセンター/ヘルプデスクに関する調査報告書」 ➤ 「ヘルプデスク育成研修講座実施報告書」 <p style="text-align: right;">以上</p>			