

狙いと効果

- ・3Hコース～7Hコースまで、定員15名／1クラス
- ・明るい声作りから感じの良い話し方、そして“相づち”“復唱”“確認” など電話応対における基本マナーを身につけることができます

□3Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. 電話応対の心構えと話し方 <ul style="list-style-type: none"> ・電話の特性と心構え ・腹式発声、発音、滑舌トレーニング ・表情トレーニングと好感音「y」 2. 電話応対用語と第一声から応対の締めくりまで <ul style="list-style-type: none"> ・電話応対用語と第一声 ・用件の承り方、伺い方 ・効果的な相槌 ・復唱確認 ・お待たせするとき ・応対の締めくり ・言葉遣い 	対話式講義 →ポイント説明 →トレーニング ・電話の特性を踏まえてお客様に好感を持っていただける、明るく感じの良い話し方をトレーニング中心に身につける。 ポイント説明 →トレーニング ・応対用語および第一声から締めくりまでポイントを学んだ上でトレーニング中心に体得。

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. コールセンタにおけるオペレータの役割・期待 <ul style="list-style-type: none"> ・企業におけるコールセンタの役割 ・お客様の期待に応えるためにオペレータとしてなすべきこと 2. 電話応対の心構えと話し方 <ul style="list-style-type: none"> ・電話の特性と心構え ・腹式発声、発音、滑舌トレーニング ・表情トレーニングと好感音「ソ」 3. 電話応対用語と第一声から応対の締めくりまで <ul style="list-style-type: none"> ・電話応対用語と第一声 ・用件の承り方、伺い方 ・効果的な相槌 ・復唱確認 ・お待たせするとき ・応対の締めくり ・言葉遣い 4. お客様に好感を持っていただく電話応対の実践 <ul style="list-style-type: none"> ・商品、サービス内容をよく理解頂けていないお客様 ・反応の薄いお客様 ・オペレータの話をさえぎるお客様 等	対話式講義 →グループ討議 ・企業におけるコールセンタの位置づけを理解し、お客様の期待に応えようという意識を醸成させる ポイント説明 →トレーニング ・応対用語および第一声から締めくりまでポイントを学んだ上でトレーニング中心に体得。 事例研究 →ロールプレイングの実践 →講師アドバイス ・さまざまな事例やお客様に対しても好感を持っていただける電話応対の実践力を身につける

<オプションメニュー>: 応対分析カウンセリング

狙いと効果

・応対分析カウンセリング

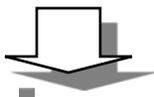
個人別に応対をモニタリングし、強みと弱みを明確に示し、今後強化すべきポイントへのアドバイスとワンポイントトレーニングを実施

□進め方と内容

STEP 1

応対分析シートの作成

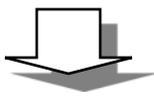
貴社の業務内容を事前にヒアリングしカスタマイズした応対品質向上のための応対分析シートを作成します。



STEP 2

応対分析

テープ(30分テープ/人)または職場(45分~60分/人)
・カスタマイズした応対分析シートに基づき、各個人の応対のチェックをし、強みおよび改善点と今後のアドバイスを分析します。
※応対テープをお預かりするか職場に伺うかはご指示ください。



STEP 3

カウンセリング

(30分~45分/人)
・講師とオペレーターとで1対1の面談を行い、強み弱みを明確にし、今後強化すべきポイントへのアドバイス及びその場でのワンポイントトレーニングを実施し、スキル改善を促します。
また、今後の取り組みについてはコーチング手法を活用し、本人のやる気を引き出し自らスキルアップの取り組みを具体的に考えられるようサポートします。(今後への取り組み計画シートの作成)

シートイメージ

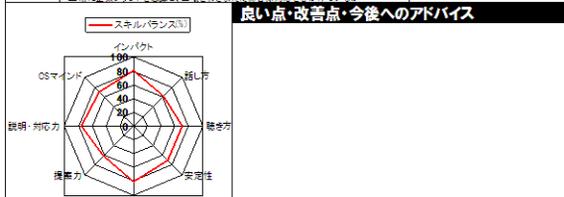
モニタリングシート

対象者情報	対象AG名	モニタリング担当
	モニタリング日時	音声ファイル名
	コール内容	音声ファイル日時

※ 半角英数字(0-9)、○印は必須項目、△印は任意項目

コミュニケーションスキル	備考
インパクト(第一印象) <input type="checkbox"/> 第一印象が社会的、名刺を明かすにしっかりしているか <input type="checkbox"/> 相手の名前を覚えておくか <input type="checkbox"/> コールの用紙を見直し、相手の状況に応じてコミュニケーションを図る目をかけているか <input type="checkbox"/> 適切なお礼を送るか、丁寧に会話を終えているか <input type="checkbox"/> コール終了時に適切な言葉を使っているか <input type="checkbox"/> コール終了時に相手の名前を覚えておくか	
話し方 <input type="checkbox"/> 言葉遣いは誤りなく適切に活用しているか <input type="checkbox"/> 話速や音量、声のトーン、声のトーンなどが適切に聞き取りやすいか <input type="checkbox"/> 適切な聞き取り、相手の状況を把握しているか <input type="checkbox"/> 言葉遣いは相手の状況にあわせているか <input type="checkbox"/> 話速は聞き取りやすいもので、話しやすいか、また相手の話した話し方ではなく、自分が話しているか	
聴き方 <input type="checkbox"/> コーラー様を積極的に傾聴しているか <input type="checkbox"/> 相手の話をよく聞いているか(ノリノリ状態はあるか) <input type="checkbox"/> 相手の話をよく聞いているか(ノリノリ状態はあるか)	
安定性 <input type="checkbox"/> 話し方、声のトーンは安定しており前後の差があまりないか <input type="checkbox"/> 相手に不安を与えるような状態を作っていないか <input type="checkbox"/> 相手の反応や状況にあわせて適切な対応を講ずることができるか <input type="checkbox"/> 相手の反応や状況にあわせて適切な対応を講ずることができるか	

営業スキル	備考
ニーズ把握 <input type="checkbox"/> お客様のニーズを正確に把握し、適切な対応の提案が出来るか <input type="checkbox"/> お客様のニーズを正確に把握し、適切な対応の提案が出来るか <input type="checkbox"/> お客様のニーズを正確に把握し、適切な対応の提案が出来るか <input type="checkbox"/> お客様のニーズを正確に把握し、適切な対応の提案が出来るか	
提案力 <input type="checkbox"/> 商品・サービスの強みをお客様に分かりやすく伝えるか <input type="checkbox"/> お客様のニーズに合わせた提案が出来るか <input type="checkbox"/> 提案のメリット・デメリットを正確に伝えるか <input type="checkbox"/> 提案のメリット・デメリットを正確に伝えるか	
説明・対応力 <input type="checkbox"/> コールの相手の質問に対して、内容を理解し、適切に回答しているか <input type="checkbox"/> 説明時にお客様の質問に対して、内容を理解し、適切に回答しているか <input type="checkbox"/> 説明時にお客様の質問に対して、内容を理解し、適切に回答しているか	
CSマインド <input type="checkbox"/> お客様の立場に立って、適切な対応が出来るか <input type="checkbox"/> お客様の立場に立って、適切な対応が出来るか <input type="checkbox"/> お客様の立場に立って、適切な対応が出来るか	



今後への取り組み計画シートイメージ

記入日 氏名						
どの様なオペレータを目指したいか						
目標	具体的な取り組み	成果度合				
目標	1月	2月	3月	4月	5月	6月

コミュニケーションスキルアップ研修

狙いと効果

・3Hコース～、定員15名／1クラス
 ・効果的な確認、復唱、相づちをはじめ、対話トレーニングにより話し方・聴き方の改善ポイントを自発的に自らの気づきを促します。また、「アクティブリスニング」も学ぶことができ、お客様の性格に合わせたタイプ別対応力も強化します

□3Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. コミュニケーションとは ・コミュニケーションの定義 ・お客様との会話を弾ませるために必要なコミュニケーションのスキル(①聴く②観察する(データ)③質問する④話す、応える) 2. アクティブリスニング(積極的傾聴) ・アクティブリスニングとは ・アクティブリスニングの効果とポイント 3. お客様とのコミュニケーションを円滑にする電話対応のポイント ・曖昧な用件の聞き取り方 ・効果的な相づち ・言い換え、様々な共感表現	<u>対話式講義</u> ・円滑なコミュニケーションとは、お客様がそれを快く感じることができることである。そのためポイントやスキルを双方向の講義により学んでいく。 <u>対話トレーニング</u> ・お客様の真意を汲み取り会話をはずませるアクティブリスニングスキルを対話トレーニングにより体得する。 <u>ポイント説明</u> → <u>トレーニング</u> ・実際の電話対応におけるお客様のコミュニケーションを深めるポイントをトレーニング中心に学んでいく。

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
1. コミュニケーションとは ・コミュニケーションの定義 ・お客様との会話を弾ませるために必要なコミュニケーションのスキル(①聴く②観察する(データ)③質問する④話す、応える) 2. アクティブリスニング(積極的傾聴) ・アクティブリスニングとは ・アクティブリスニングの効果とポイント 3. お客様とのコミュニケーションを円滑にする電話対応のポイント ・曖昧な用件の聞き取り方 ・効果的な相づち ・言い換え、様々な共感表現 4. お客様のタイプに合せた対応の仕方(TA／交流分析) ・TA・交流分析の考え方 ・自分自身のタイプを知る(自己理解) ・お客様のタイプに合せた対応のポイント ・プラスストローク 5. お客様のタイプに合せた電話対応の実践 ・威張り散らすお客様 ・淡々と理屈をこねるお客様 ・偏屈な態度のお客様 など	<u>対話トレーニング</u> ・お客様の真意を汲み取り会話をはずませるアクティブリスニングスキルを対話トレーニングにより体得する。 <u>ポイント説明</u> → <u>トレーニング</u> ・実際の電話対応におけるお客様のコミュニケーションを深めるポイントをトレーニング中心に学んでいく。 エゴグラムチェック → <u>講義</u> → <u>トレーニング</u> ・TA交流分析の考え方を学び自分自身の行動や考え方を理解し上で、相手のタイプに合せた対応ができるようにする。 <u>事例研究</u> → <u>ロールプレイングの実践</u> → <u>講師アドバイス</u> ・ロールプレイングを通じてコミュニケーションを深める実践力を養い、相手に合せた対応をスムーズに出来るようにする。

<オプションメニュー> 隣席指導・カウンセリング

狙いと効果

・隣席指導、カウンセリング

実際に職場に講師が伺い、オペレータの横で具体的に指導、アドバイスを実施するマンツーマン指導であり、高い即効性が期待できます

□進め方と内容

STEP 1

隣席指導

(45分～60分／人)

Bコースのコミュニケーションスキルアップを受講していただいたオペレータの横につき、1対1のマンツーマン指導をします。

研修で学んだ「聴く、観察する(お客様データ)、質問する、話す・応える、相づち、共感、お客様のタイプに合わせた対応の仕方等」を必要に応じて講師がメモに出してオペレータに実践していただいたり、保留時にアドバイスサポートをさせていただき、その場で改善できるようにしていきます。

オペレータは実際のお客様対応の中で声に出して実践することができ、成功体験を体験できます。

オペレータは「やれば出来る」という自信と「どの様にコミュニケーションをとればよいか」というコツを体得できます。



STEP 2

カウンセリング

(30分～45分／人)

・講師とオペレータとで1対1の面談を行い、隣席指導の結果(実践できたこと、課題として残ること)をフィードバックします。

うまく出来なかったことについてはその場でアドバイスやワンポイントトレーニングを実施し、スキル改善を促します。

また、今後の取り組みについてはコーチング手法を活用し、本人のやる気を引き出し自らスキルアップの取り組みを具体的に考えられるようサポートします。(今後への取り組み計画シートの作成)

今後への取り組み計画シートイメージ

記入日
氏名

どのようなオペレータを目指したいか

目標	具体的な取り組み	成果度合

目標	1月	2月	3月	4月	5月	6月
←	→		←	→		

狙いと効果

・7Hコース～、定員20名/1クラス
 ・クレームの持つマイナスイメージを取り除き、クレーム対応から信頼回復までに必要なノウハウを学ぶことができます
 ・クレームをまだ受けた事のない方にも、疑似体験し体得することが可能

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
<p>1. クレームの考え方と心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームはお客様の期待の中身を知るチャンス ・口コミの波及効果 ・クレームを言うお客様の心理、法則を理解する ・お客様の気持ちや期待を受け止め、お客様との関係を回復するための心掛けたいこと <p>2. お客様との関係を築くりレーション作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親身で誠実な姿勢を演出する表情と声作り ・心からのお詫びを効果的に伝えるマジックフレーズ（感謝、共感、お詫び、依頼） ・お客様を配慮した質問話法を作るクッション言葉 ・お客様の要望や心情を聴く力 <p>3. クレーム対応の基本ステップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の基本ステップとポイント ・クレーム対応時のタブー <p>4. クレーム対応後の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレームを貴重なご意見として活用できる職場作り ・クレーム対応報告書の作成と活用 ・クレームの実態についてのヒアリング ・クレーム対応策、解決策の周知徹底 <p>5. クレーム対応の実践</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入、利用商品の不備のケース ・約束した時間に遅れたケース ・オペレータの言葉遣いに問題のあったケース 等 	<p><u>講義</u> →グループ討議 ・クレームをいやなものとして捕らえるのではなく、お客様のご意見、ご要望を聴くありがたいチャンスとして捉えていく意識を醸成する。 →対話式講義 →ショートロールプレイング ・クレーム対応の基本的な流れと、対応時のポイントに対話式講義で気づきを促しながら学ぶ ・各ステップでショートロールプレイングを取り入れ、ペアでお客様役、オペレータ役を交替で行いクレーム対応のスキルを体得する。 <u>ポイント説明</u> →トレーニング ・クレームの初期対応から「誠実で親身な姿勢」を伝え、お客様との関係を築くための話し方やフレーズをお客様の要望や心情を聴く力を見につける <u>講義</u> ・お客様からいただいたご意見をサービスや商品改善のチャンスとして捉え、活用していくためお報告書づくりや職場作りのノウハウを学ぶ <u>事例研究</u> →ロールプレイングの実践 →講師アドバイス ・商品やオペレータの対応に問題があった時等、様々な事例におけるロールプレイングを行い、ポイントを体得する。 また、まだクレームを受けたことのない方にも疑似体験を通じ不安を払拭できるようにする。</p>

狙いと効果

・ロールプレイングコンテストの企画・運営
 実践的なケースを取り上げ、各自が身に付けたスキルを発表し、成果確認ができ、モチベーションアップにつながります

□企画運営の内容と流れ

STEP 1

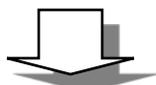
ロールプレイングの事例選定及びコンテストの審査用紙の作成



STEP 2

ロールプレイングコンテストの企画

- ・審査方法
- ・審査員の選定(講師側、貴社側)
- ・ロールプレイングの流れ、時間の決定
- ・お客様役準備
(ご要望により講師もしくはプロの俳優を選定も可能)
- ・コンテストのプログラム作成



STEP 3

ロールプレイングコンテストの運営

- ・プロデュース
- ・司会進行
 - ・貴社代表者ご挨拶
 - ・審査員の紹介
 - ・お客様役紹介
 - ・ロールプレイング開始
 - ・審査

※審査時間はご要望により、講師のワンポイントトレーニングや講話を実施いたします。

- ・表彰式
- ・貴社代表者終了のご挨拶

※お客さまのご要望により、終了後のキックオフ等の設定・運営も承ります。

審査用紙イメージ

クレーム対応ロールプレイングコンテスト
 審査シート

項目	評点
・親身な表情と態度でお客様の話に耳を傾けている	5・4・3・2・1
・お客様の言葉や行間に合せて感謝・共感・お詫び等の反応を返させている	5・4・3・2・1

※ロールプレイングコンテストのテーマはクレーム対応以外にも応対品質向上、販売力等のテーマでも承ります。

営業スキルアップ研修

狙いと効果

・7Hコース～、定員20名／1クラス
 ・お客さまから信頼され、長期的なコミュニケーションがとれる営業担当になるための心構えから、お客さまニーズを引き出し、お客さまに合った魅力的な提案ができるまでのスキルを身に付けます

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
<p>1. お客様が求める営業担当者とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業におけるコールセンタの役割 ・お客様が役に立つと感じる電話 ・お客様が嫌がる電話 <p>2. 電話営業スキルの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観察する ・聴く ・質問する ・話す、応える ・ボイステクニック <p>声の高さ、間の取り方、話すスピード、クッション言葉</p> <p>3. 電話営業活動の基本ステップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の購買心理 ・クロスセルとアップセル ・コール当初にお客様の心をつかむテクニック ・お客様の状況、ニーズの把握 ・魅力的な商品、サービスの説明 ・お客様の反応をみる(お客様の出すシグナルを読む) ・クロージングの仕方 ・切り返しトーク <p>4. 電話営業のロールプレイング</p> <p>※ロールプレイング事例は良くある事例を事前に頂き、題材を作成いたします。</p>	<p>講義 →<u>グループ討議</u> ・企業におけるコールセンタの意義を理解したうえで、お客様に喜んでいただきお役に立てる電話営業のポイントを学ぶ</p> <p>講義 →<u>対話トレーニング</u> ・お客様が営業担当者の話を聞いてみたい、自分の相談に乗ってほしいと思える対話のテクニックをトレーニングを通して身につける。</p> <p>講義 →<u>ショートロールプレイング</u> ・お客様の購買心理を理解した上で、お客様ニーズを引き出し、お客様に合せた提案が出来るまでのスキルを場面に応じたショートロールプレイングを行い、身につける。</p> <p>電話営業のシナリオ作り →<u>ロールプレイングの実践</u> →<u>講師アドバイス</u> ・電話営業の基本ステップを踏まえて効果的なシナリオを作り、それを基にロールプレイングを行なう。 お客様との信頼を築きながらお客様に喜ばれる販売力を体得する。</p>

D <オプションメニュー> 応対分析、隣席指導、カウンセリング

狙いと効果

・応対分析、隣席指導、カウンセリング
 売上向上の観点で、個人別の強み弱みを把握し、弱みを克服するためのカウンセリング、隣席指導を行い、確実な営業力強化につなげます

□進め方と内容

STEP 1

応対分析シートの作成

貴社の業務内容・商品を事前にヒアリングし、カスタマイズした売り上げアップのための応対分析シートを作成します



STEP 2

応対分析

カスタマイズした売り上げアップのための応対分析シートに基づき、各個人の販売の仕方をチェックし、強み及び改善点と成約を上げるためのアドバイスを記します。
 ※応対テープをお預かりするか、職場で分析するかはご指示ください。



STEP 3

隣席指導

オペレータの横につき、1対1のマンツーマン指導をします。
 研修で学んだ「電話営業活動の基本ステップ」を中心にお客様の興味関心を高めるアプローチ、状況ニーズ把握、魅力的な説明、クロージング、応酬話法等を見て必要に応じて講師がメモに出します。
 実際のお客様対応の流れに沿って、ニーズを掴む質問トークやメリットトーク等メモに書いて渡すことにより、その場での成功体験を導きます。



STEP 2

カウンセリング

(30分～45分/人)

・講師とオペレーターとで1対1の面談を行い、隣席指導の結果(実践できたこと、課題として残ること)をフィードバックします。
 うまく出来なかったことについてはその場でアドバイスやワンポイントトレーニングを実施し、スキル改善を促します。
 また、今後の取り組みについてはコーチング手法を活用し、本人のやる気を引き出し自らスキルアップの取り組みを具体的に考えられるようサポートします。(今後への取り組み計画シートの作成)

販売力強化応対分析シートイメージ

記入日 氏名		
項目	評点	コメント
・お客様データを観察し、お客様ニーズ、状況をイメージしながら電話をしている		
・お客様が聞いてみたいお得意そうと感じる用件を当初に伝えている		
・お客様のニーズや状況を答え易い質問を工夫し聞きだしている		
販売の強み	改善点と販売力を挙げるためのアドバイス	

SVスキルアップ研修

狙いと効果

・7Hコース～、定員15名／1クラス
 ・SVが自身の役割を認識し、オペレーターの指導・育成ができるようになることを目的としており、コールセンタの活性化ならびに自立的な育成ノウハウ・基盤の醸成にもつながります

□7Hコース

主なカリキュラムと内容	進め方と狙い
<p>1. SVに求められる役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業におけるコールセンタの役割 ・オペレータ、センタ長から求められるSV像とは ・SVに求められる役割と能力 <ol style="list-style-type: none"> ①リーダーシップ ②教育、指導 ③業務遂行管理 ④率先垂範、プレイヤー <p>2. 人材育成とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成の3本柱 ・OJTとは ・OJTニーズとOJT手法 <ol style="list-style-type: none"> ①応対分析(モニタリング)の方法と観点 ②ロールプレイング手法 ③ティーチングとコーチング ④面接手法 ⑤オペレータのやる気と能力を高める褒め方、叱り方 <p>3. 応対分析(モニタリング)の実践 ※オペレータの応対テープは事前に良くある事例を頂き、模擬テープを作成します。</p> <p>4. 面談の実践</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応対分析(モニタリング)結果のフィードバック <p>5. 育成計画の立て方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育成計画の立て方とフォーマット ・育成計画の作成 	<p><u>グループ討議</u> →<u>講義</u> ・期待されるSV像を通して、SVとして具体的に求められる役割と能力を認識する。</p> <p><u>対話式講義</u> ・オペレータの指導、育成の仕方や手法を対話式講義で考えさせながら、そのポイントや留意点も含めて学ぶ</p> <p><u>応対分析(モニタリング)の実践</u> 模擬テープを使い、モニタリングの実践力を高め、効果的な指導が出来るようにする。</p> <p><u>事例研究</u> →<u>ロールプレイングの実践</u> →<u>講師アドバイス</u> ・応対分析の結果を面談で伝えオペレータの能力を高めるサポートが出来るようにする。</p> <p><u>個人ワーク</u> ・<u>実際の職場のオペレータをイメージし、具体的に育成計画を立てる。</u></p>

<オプションメニュー> OJT指導

狙いと効果

・OJT指導

実際に職場に講師が伺い、面談や分析、ロールプレイングなどの場面に立会い、SVへの個別指導を行います。モチベーションアップ[°]及びスキルの定着が期待でき、確実に育成計画の実践に結びつけることができます。

□対象人員及び回数 1コース7人 1～2週間に1回、計5回シリーズ

□進め方と内容

第一回研修 ↓ 第二回 ↓ 第三回 ↓ 第四回 ↓ 第五回	9:00～17:00 OJT実践 60分/人	9:00～17:00 集合研修
	<u>「育成計画の作成」(面談)</u> ・講師とSVで面談を行い、自分のセンタやグループをどの様にしたいか話し合い、グループのビジョンを作成する。その上でビジョンに合わせてオペレータの能力を高めるための指導計画を作成するようサポートする。 ※テーマは応対品質向上、販売力アップ [°] 、コール数を上げる等	<input type="checkbox"/> グループミーティングの準備 ・ミーティングのシナリオ作成 ・ミーティングのツール作成
	<u>「グループミーティングの実践」</u> ・センタやグループのビジョン及び目標をオペレーターに伝え、意識統一と意欲を引き出すミーティングを行う。 ・講師からSVへフィードバック	<input type="checkbox"/> グループミーティング振り返り ・SVコメント ・講師からのフィードバック <input type="checkbox"/> 面談の準備
	<u>「面談の実践」</u> ・グループミーティングの後にSVがOPと1対1で面談を行い、目標を持って取り組ませるためのサポートを行なう。 ・講師からSVへフィードバック	<input type="checkbox"/> 面談の振り返り ・SVコメント ・講師からのフィードバック <input type="checkbox"/> 隣席指導の準備
	<u>「隣席指導の実践」</u> ・SVはOPの横につき、その場でメモを出しながらマンツーマンでアドバイスをする。 ・講師からSVへフィードバック	<input type="checkbox"/> 隣席指導の振り返り ・SVコメント ・講師からのフィードバック <input type="checkbox"/> ロールプレイング指導の準備
<u>「ロールプレイング指導の実践」</u> ・SVはOPの隣席指導の結果を踏まえて、強化すべきポイントをロールプレイング指導をする。 ・講師からSVへフィードバック	<input type="checkbox"/> ロールプレイング振り返り ・SVコメント ・講師からのフィードバック <input type="checkbox"/> 今後の取組計画作成 ・SVとしての能力アップ [°] ・OP育成計画	