

経営貢献、業務改革、BCP マネジメントのトレンドを3社が徹底解説

NTTソルコ

顧客接点は“止められない” >Contactセンターの使命を再考

テレマーケティング・エージェンシーのNTTソルコは、“良質な顧客接点の継続”をキーワードに、エンドユーザーとクライアント企業との良質な関係を築くContactセンター運営について4つのセミナーを開催した。この中で、新型インフルエンザの流行で注目されるBCP(Business Continuity Plan:事業継続計画)対策に絡む在宅オペレータ制度の有用性にも触れ、最新ソリューションの解説も行った。

代表取締役社長の川守祐市氏は、冒頭の挨拶で、厳しい経済環境が続く中でこそ、顧客接点であるContactセンターの重要性が高まると宣言。NTTソルコが、ソリューション/コンサル力、NTTグループ力、人材育成力、オペレーション能力、インフラ/情報処理ツールの5つの「+ (プラスアルファ) (付加価値・差別化ポイント) を発揮し、クライアント企業のビジネ

スを全社およびグループが一丸となって支えると誓った。

続いて、カード会社大手ジェシービー コミュニケーションセンター部長の足立一樹氏が、同社センターの運営事例を紹介。安定品質を継続提供するための施策を解説した。とくに品質指標として、応答率からレンジ遵守率への転換を詳解。応答率を一定の振れ幅(レンジ)内に収めることで、過剰な人員配置を抑制しつつ、品質を維持する取り組みを披露した。

業務・品質推進本部を発足 自己改善を図る“現場力”育成

午後は、NTTソルコの付加価値を高める取り組みに関するセミナーが2つ続いた。まず、Contactセンター向け在宅ホームオペレータサービスを提供するブロードアース代表取締役社長の中岡 聡氏が、在宅オペレータ活用を実現するシス



NTTソルコの
川守祐市社長

テム「Hooops」を紹介。多くの人が抱く情報セキュリティへの懸念を払拭するとともに、埋れた有能人材の発掘や、パンデミックの際でも“止められない”顧客接点を維持するBCP対策への有用性について説いていった。

一方、NTTソルコ 業務・品質推進本部長の高石 茂氏は、業務・品質推進本部の発足背景を説明。現場で発生する問題を自己解決する現場力の育成や、小集団(QCサークル)活動の推進についての詳細を紹介した。

最後は、特別講演として藤巻兄弟社代表取締役社長の藤巻幸夫氏が登壇。「いかに顧客の視点に立つか」が重要であるContactセンター業界において、今後も顧客との接点をより充実させていくことの重要性について語った。自身の経験と独自のフレームワークをもとに、顧客の五感を刺激するビジネスの鉄則などを解説。単に商品売るだけではない藤巻流独自の哲学は、個人一人ひとりにとっても楽しく生きるための人生哲学に通ずるものであり、聴講者を巻き込んだ講演は好評を博した。

図 NTTソルコのセミナープログラム

良質な顧客接点の継続を目指すContactセンター	
	ご挨拶 NTTソルコ 代表取締役社長 川守祐市氏
1	ジェシービーにおけるContactセンターの位置付け ～安定品質の継続提供を実現するために～ ジェシービー コミュニケーションセンター部長 足立一樹氏
2	新型インフルエンザ対策にも有効! コストパフォーマンスとユーザー満足度を両立させる在宅コールセンター ブロードアース 代表取締役社長 中岡 聡氏
3	顧客満足度を向上し、良質な顧客接点を構築するContactセンター運営 NTTソルコ 取締役 業務・品質推進本部長 高石 茂氏
4	特別講演: 全ては顧客接点 藤巻兄弟社 代表取締役社長 藤巻幸夫氏

プロシード
国内先進事例に見る
コールセンターの経営貢献度

コールセンターの品質規格である「COPC-2000」の認証審査や啓蒙・教育活動を国内で展開しているプロシードは、今年もCOPCユーザーで構成される「COPC Japan User Group」との共催で事例検証を中心としたプログラムを開催した。

西野 弘社長は、冒頭の挨拶で「コールセンターのミッションと可能性について再考する機会としていただきたい」と述べ、続いて同社の古宮雄一氏と澤田哲理氏がCOPC-2000規格の最新動向を海外の動きを含めて紹介した。

午後からは主に事例企業を中心に講演が進んだ。日興コーディアル証券 お客様サービスセンターの名倉真弓部長と中村 剛課長は、

COPC-2000規格に基づく顧客満足度やミス率といった活動の成果を報告するとともに、コールセンターにおける営業生産性向上の取り組みを紹介。営業店や本社部門との連携、センターにおけるキーパーソン・コンタクトをイン / アウトバウンドの両面で達成・維持するに至った勘所を説明した。

NTTコミュニケーションズ サービスデスクの松本修一郎センター長と丸山広美氏は、マルチサイト / タスク運営によるセンター全体の混乱をCOPC-2000規格の導入によって解消するに至った経緯を詳細に解説した。

いずれの事例も、センターのパフォーマンスやCSを規格に則って標



西野 弘社長

準化することで向上に結び付けており、聴講者の高い関心を引いていた。

「コールセンターの資格制度」始動
スキル体系に基づいたモデルを構築

さらに大きな注目を集めたのは、国内初のプロフェッショナル資格制度を紹介した澤田哲理氏の講演だ。これまで沖縄県で準備を進めてきたコールセンター資格制度整備事業をベースに、いよいよ経済産業省の受託事業としてコールセンターの知識スキル体系に基づいた6つの資格モデルを構築することを初めて公の場で発表した。

澤田氏は、「(コールセンターは)国内で90~100万人も従事していると見込まれているにも関わらず、これまで業界内に有力な資格認定制度が存在しない。キャリアパス構築のためにも必要な段階にきている」と強調。事業推進コンソーシアムでは、2009年度中に新業界団体を設立、認定制度を軌道に乗せる方針であり、澤田氏もセンター運営企業へのインタビュー / アンケート、予備テストへの参加協力を強く訴えた。

もしもしホットライン
改革をもたらす「現場力」を検証
顧客接点の新しいあり方を示唆

もしもしホットラインは、コールセンターが経営に果たすべき役割を再考したうえで必要な業務改革要素に着目。さらに、それを実現するための「現場力」に焦点を当てて同社の経験に基づいた取り組みを披露した。

アクセントチュア 経営コンサルティング本部 CRM グループ統括 エグゼクティブ・パートナー 石川雅崇氏による基調講演では、企業価値を向上するためのCRM/BPO(Business Process Outsourcing)のあり方を解説。ニーズの創造こそが「CRMの真の姿」であることを強調した。

それを受けて、もしもしホットライン 経営企画セクター担当 岡本英一 常務執行役員は「顧客接点機軸の業務革新」について同社の戦略を

説明。単なる業務受託ではなく、「事業成長型ソーシング」への進化を志向していることを説明した。

午後からのプログラムは、「コールセンターの現場力を高める5W1H」として、センター改革のプロセスを検証。公共・運輸事業部の中島俊明事業部長が改革に着手するまでの「気付き(Where&Why)」について、ライフライン事業部ライフライン事業開発グループの戸羽洋一グループマネージャーが現状把握に必要なアセスメント(What)について説明したのち、生活産業事業部マルチオペレーションサービス室の久居弘行室長が「改革の主役(Who)」に関して、組織論を交えながら「あるべき姿」を示唆した。



竹野秀明社長

久居室長は、オペレータ / リーダー / SV / チーフSVとブースマネージャーといった4階層からなる現場スタッフの役割を整理し、リーダーのスキル条件について「課題をいち早くキャッチアップし、速やかかつ適切な判断を下し正確な情報共有を行い必要な部署、要員へ調整、指示、管理、運営ができること」と強調。組織力をフルに活かすためにはすべてのレイヤーにおいて「スピード / モチベーション / 理解力 / 協調性 / 柔軟性」といったスキルが求められる」と解説した。

最後は、時間軸と手法(When&How)について、より具体的な改革実行の方法を解説。情報メディア事業部第一サービス室の川上民子グループマネージャーは、「改善はPDCAの実行、改革はPDCAの積み重ねが必要」と強調したうえで、ここでもオペレータからブースマネージャーまでのそれぞれの役割に応じたPDCAを具体例を挙げながら説明した。

いずれのプログラムも、長年の実務経験を基にしたわかりやすい解説だったためか、インハウスのマネジメント層を中心にほぼ満席だった。

図 プロシードのセミナープログラム

COPC活用の広がりによる経営貢献と、更なる進化の展望	
1	ご挨拶 プロシード 代表取締役社長 西野 弘氏
2	コールセンターの業界における傾向とCOPC-2000規格の最新動向 プロシード 古宮雄一氏
3	海外におけるCOPCの活用事例と動向 プロシード 澤田哲理氏
4	コールセンターの売上貢献・マーケティングへの活用事例 アイ・エム・プレス 発行人 西村道子氏
5	「営業ミックスモデル」戦略 営業の生産性向上に貢献するコールセンター 日興コーディアル証券 お客様サービスセンター 名倉真弓氏、中村 剛氏
6	COPCマネジメント導入が販売戦略に与えるインパクト NTTコミュニケーションズ サービスデスク 松本修一郎氏、丸山広美氏
7	コールセンター人材のキャリアパス構築に向けて 業界初の知識スキル体系と資格試験制度構築 コールセンター人材能力評価システム事業推進コンソーシアム 澤田哲理氏
8	COPC認証の継続とグループへの展開 Japan User Groupの代表企業として 東京海上日動コミュニケーションズ 長谷部隆央氏

図 もしもしホットラインのセミナープログラム

顧客接点機軸の業務革新	
1	ご挨拶 もしもしホットライン 代表取締役社長 竹野秀明氏
1	基調講演：企業価値向上に向けて 需要創造型CRM/BPOのあり方 アクセントチュア 経営コンサルティング本部 CRMグループ統括 エグゼクティブ・パートナー 石川雅崇氏
1	もしもしホットライングループの挑戦 顧客接点機軸の業務革新 もしもしホットライン 常務執行役員 経営企画セクター担当 岡本英一氏
コールセンターの現場力を高める5W1H	
2	ご挨拶 もしもしホットライン 取締役 専務執行役員 下村芳弘氏
2	Where&Why/気付きと理由：コールセンターのどこを改革するのか。その理由は。 もしもしホットライン 公共・運輸事業部長 中島俊明氏
3	What/実態：コールセンターの実態把握 もしもしホットライン ライフライン事業部 ライフライン事業開発グループ グループマネージャー 戸羽洋一氏
4	Who/主役：コールセンターの現場改革の主役 もしもしホットライン 生活産業事業部マルチオペレーションサービス室長 久居弘行氏
4	When&How/時間軸と手法：コールセンターの現場改革の時間軸と実行手法 もしもしホットライン 情報メディア事業部第一サービス室 グループマネージャー 川上民子氏
5	コールセンターの現場力総括：質疑応答・終了挨拶 もしもしホットライン マーケティングセクター 担当役員補佐 営業推進事業部長 中村恵一氏