



リコー

コールセンターの既成概念打破を率先垂範 セールス現場に踏み込むサポートで満足度100%に迫る

コールセンターの業務刷新・構造改革を進めるには、既成概念や組織の“壁”を突き破るスタッフのアクションが必要だ。なかでも、強力なリーダーシップを持つ人材の存在が不可欠となる。リコーの統合コールセンターの機能の1つで、販売会社の専任セールスマン(以下SA:技術スタッフで一般セールスマンの商談支援を担当)の技術的なサポートを受け持つ「スタッフダイヤル」のチームリーダー、馬場裕一郎氏は、低モラル・低スキルだった同チームを抜本的に体質改善。セールス現場に一步踏み込んだ取り組みで、サポート体制を強化し、専任SAからの満足度を大幅にアップさせた。

スタッフダイヤル開設当初(1998年)の体制は貧弱そのもので、専任SAからの信頼度が低く、結果、コール数は極端に少ない閑古鳥が鳴いている状況だった。そこへ、2002年1月、現場経験を持つ馬場氏がリーダー

として着任した。意欲を持って臨んだ馬場氏だったが、案の定、聞こえてくるのは利用者の悪評ばかり。「このセンターは何のためにあるのか。専任SAから信頼を得るにはどうしたらよいかを、根本的に考えました」と馬場リーダー。

さっそく、現場の声の徹底的なヒアリングと問い合わせ内容分析を行った。そこでスタッフダイヤル担当者

出前教育・eラーニング展開で コールセンターの“殻”を破る!

結果を元に打ち出した2つの施策とビジョンは図のとおり。スタッフダイヤルの対応品質向上は当然の取り組みと言えるが、注目すべきは、専任SAの技術スキル向上にセンターサイドが積極的に関わろうとした



お客様相談センター 統合コールセンター NWS1グループの馬場裕一郎スタッフダイヤルチームリーダー

ことだ。これは本来、技術部門や販売会社の問題で、いわば越権行為。取り組みを実践していく上では、組織論理を重んじる上司と意見が衝突することもあったというが、馬場リーダーは何が重要かを訴え、周囲を巻き込んでいった。

専任SAの技術スキル向上策として、まず実践したのは、イントラネット上でのサポート情報公開と、プッシュメール発信。続いて、「スタッフダイヤルサポートカンファレンス」の展開だった。「これは、専任SAへの出前教育です。拠点に出向いて、頻繁に起きているトラブルを再現し、その解決方法を説明します。また、メンバー相互が情報交換することで、現場と良好な関係を築くことも目的でした」と馬場リーダー。さらに、カンファレンスの内容をeラーニング版として展開し、認知度アップを図った。

成果は専任SAの回答品質満足度調査で端的に表れた。かつて、60%弱の評価が97%まで高まった。

ヒアリングとログ解析の結果、2つの以下の課題が抽出された

1 スタッフダイヤルの対応品質の向上!

コールセンターとして当然の事!

- 曖昧だった対応ルールを明確にする
- モニタリングを定期的に実施する
- 内部ナレッジの整備と活用

2 専任SAの技術スキルの向上!

コールセンターの殻を破る!

- サポート情報の公開と発信を行う
- サポートの効率化を図れるツールを作成
- トラブルシュート教育を実施

重要 スタッフダイヤルが掲げるビジョン

専任SAにスタッフダイヤルが提供する施策、サービスを利用してもらうことで、以下のことを目指す
顧客先の技術的トラブルに速やかに対応してもらい、顧客の満足度向上を図る
技術スキルレベルを向上してもらい、商談支援の側面から販売収益の向上を図る

専任SAに信頼されるスタッフダイヤルへ→回答品質満足度100%達成を目指す!