



ソフトバンクBB

eラーニングで短期・着実に知識育成 全国7拠点のオペレータ知識の集中管理を実現

ソフトバンクBBは、全国7拠点に勤務するオペレータの知識レベルを短期間に揃える教育プログラム体制『FLAT7』を構築。導入効果が評価され、ピープル部門賞を受賞した。

同社は、「Yahoo! BB」の料金／サービスの問い合わせ、テクニカルサポートを提供、機能別に全国7拠点1000席以上の大規模センターを運営している。全拠点の呼量や稼働状況は、東京に設置したコマンドセンターからリアルタイムにマネジメント。また、対応品質の平準化を図るため、共通のコールスクリプトやFAQシステムを展開するなど、IT化も推進している。しかし、最終的に顧客満足を生み出すのはオペレータの対応だ。顧客からの問い合わせに確実かつスピーディに回答するには、しっかりとした商品・サービス知識が必要になる。だが、毎月のようにリリースされる新サービス／キャンペーンの知識を全員に揃えるの

は容易ではなかった。

同社では、理想の教育像として「ソリューション」と「マネジメント」の観点から7つのポイントを挙げる。前者は、スピーディな教育、受電率との両立、ペーパーレス100%、教育コンテンツの内製——の4点。これは迅速な知識習得を目的とし、2004年からeラーニングを導入している。しかし従来、これらコンテンツの利用は拠点のトレーナーに一任しており、東京1拠点から全国7拠点にロケーションを移した現在、拠点ごとに習得スピードや知識レベルにバラツキが発生するという問題があった。

呼量予測で研修スケジュール決定 知識レベルも本社集中管理

そこで2008年度、マネジメント体制の見直しを行った。対応影響の度合いにあわせたカリキュラムの作成、入電予測に基づいた研修スケジュール、統一した習得度チェック——の3点。まず、新サービスをリリースする際は、基礎知識は全員習得し、より業務への影響度の高い拠点のみ専門知識を学ぶよう、習得すべきコンテンツを配分した。例えば、新しい



カスタマーサービス本部管理統括部リソースマネジメント部トレーニングマネジメント課の大内礼子氏(左)と吉田純子氏

料金プランならテクニカルサポートは基礎知識のみだが、カスタマーセンターは契約に関する知識も学ぶ。また、研修が入電処理に影響しないよう各拠点の呼量予測を時間帯ごとに綿密に行い、合間を縫うように研修スケジュールを組んで実施する。さらに、本部側で習得度テストの受講状況と可否を集中管理し、オペレータ全員のスキルを把握していく。テストは4択式10問ワンセットのeラーニングで1回15分程度。結果は即座にわかり、間違っただ所の詳細をすぐに学習でき、100点を取れるまで繰り返し受講していく。

実際に、昨年開始の「Yahoo! BB ホワイトプラン」の詳細仕様の決定からリリースまで数日しかなかったが、コンテンツ作成から対象オペレータ全員が100点を取得するまでを短期に実現した。顧客満足度調査も既存サービスと比較して遜色ない結果を出し、スムーズなスタートを切れた。大規模センターでの教育の効率化という点が高く評価された形だ。

図 理想の教育像を具現化する新管理体制『FLAT7』

