

経営戦略拠点としてのセンター運営、品質認証の活用—— ベストマネジメントの方策を2社が提示

プライベートセミナーでは、NTTソルコとプロシードの2社が、それぞれ識者の講演や事例紹介などを行い、コールセンターを取り巻く環境変化と運営課題を踏まえた最善のマネジメントの方策を提示した。NTTソルコのメインテーマは、経営戦略拠点としてのセンター運営。またプロシードは、COPC認証の成果を導入企業の事例で紹介した。

NTTソルコ

経営戦略の一翼を担う コールセンター運営の要諦

NTTソルコは、新たな視点で「顧客接点の強化・改善」を目指し、先進的な取り組みを実践しているユーザー企業の事例をはじめ、「ホスピタリティを重視したマネジメントのあり方」「最新のITトレンド」などを紹介し、コールセンターマネジメントについてさまざまな角度で考察した。

冒頭の挨拶に立ったNTTソルコの川守祐市社長は「コンタクトポイントの変遷をみると、かつての固定電話一本の時代から、携帯電話・インターネットを含めたマルチコンタクトのフェーズになり、音声やデータを双方向でコミュニケーションする時代になりました。しかし、どのように環境が変化しようとも、人材に大きく依存し、またそれがアウトソーサー

にとっての要であり宝であることに変わりはありません。今後も引き続き、良質の人材採用と育成に力を注ぎ、時代の要請や新たなチャンネルに合ったサービスニーズに如何にお応えするかを最大の使命としてまいります」と述べた。

基調講演は、「顧客満足を超えた“感動サービス”が生み出すもの」と題して、HAYASHIDA-CS総研 代表取締役の林田正光氏(元ザ・リッツカールトン大阪 営業統括支配人)が講演。自らの永年のホテルマンの経験を踏まえて、サービスの3大基本(笑顔(コールセンターでは“笑声”)、フレンドリーな対応(同会話)、温かみ)と、ロイヤルカスタマーを創出する“感動サービス”のステ

ップを説明した。林田氏が掲げた、一人ひとりがレディース&ジェントルマンであれ、従業員へのホスピタリティ(自分の周りは全員「お客様」)、カスタマー・フォーカス・カルチャー(顧客を中心とした企業風土を創る)といった提言は、コールセンターにも相通じるものだった。

トレーナー育成の秘訣を披露 事例では2社が取り組み紹介

NTTコミュニケーションズ法人営業本部システムエンジニアリング部フロントエンジニアリング部門プロモーショングループ担当部長の伊藤正樹氏による「コンタクトセンターの最新動向とソリューションのご紹介」に続いて、NTTソルコ ヒューマンキャピタル部トレーニングマネージャーの後藤敦子氏が「品質向上に貢献するトレーナー育成 成功の秘訣」と題して講演。

なぜトレーナーが必要か、トレーナーに求められるスキル、コーチング・プランニングスキル、トレーナーに必要な10の素養などを説明。実践的にトレーナーを育成するノウハウと、品質向上にもたらす効果について述べた。この発表内容は「ContactCenter World Award」の個人部門カテゴリで金賞(ベスト・トレーナー部門)に輝いたことから、受賞の経緯も説明された。

また、ユーザー事例では、ジャパネットたかた 常務執行役員の星井龍也氏、集英社 読者サービス室 室長の小林友幸氏が、それぞれ自社センターの取り組みを紹介した。

プロシード

COPC 認証企業事例でみる 導入成果とマネジメント戦略

プロシードは、優秀なコールセンターのパフォーマンスモデルとして広く認知されているCOPC-2000規格とシックスシグマとの融合や、実際にCOPCを導入しているユーザー企業の事例を紹介。これに専門家を交えたパネルディスカッションを加え、COPC導入の効果検証や、さらに認証取得の枠組みを超えたセンターマネジメントの可能性を示した。

はじめに、プロシードの西野 弘社長は、同社がCOPCの日本における認証審査・研修機関としての活動を開始して10年を経過したことを踏まえ、「COPC認証を継続されている企業、継続はされていないが一旦は認証取得された企業、COPCを参考にされた企業など、そのモデルはさまざまですが、いずれの皆様におかれましてもCOPCに積極的に取り組まれた企業・組織においてしっかりとパフォーマンス向上が実証されていることは、嬉しいかぎりです」と挨拶した。

同じくプロシードの畑中伸介マー

ケティング部部長が、組織学習とビジュアルマネジメントにフォーカスしたCOPC活動論や、COPC規格とシックスシグマとの融合、徹底したベンチマーキングと管理者育成プログラムなど、最近の活動内容を紹介した。

COPC の導入効果を 3 事例、パネル討論で検証

COPC導入ユーザー企業の事例発表では、東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員ヘルプデスク業務部長 兼 ヘルプデスク第1部長の田口 浩氏が「人材育成とボトムアップ型組織が顧客の満足度を高めて行く」、ソフトバンクBB 品質管理本部サポート品質管理部部長の野村裕美氏が「形だけでは終わらせない～現場運用に根付くマネジメント手法とは?～」そして、NTT西日本・中国 設備部113サービス部門長の渡谷芳文氏が「COPC手法による現場力強化への取り組みについて」と題して、それぞれ講演した。

田口氏は、問題解決力を付けた



パネルディスカッションでは、採用難時代のコールセンターの進路を示唆した

“人材”育成によって、全ての顧客満足度(ES・CS・クライアント)向上に有効な改善活動を日々展開している模様を紹介。また渡谷氏は、2007年問題、新技術への対応などに直面し、小手先の変化ではなく抜本的な体質改善が求められていたなかで、COPC認証プロジェクトに取り組み、中高年パワーで短期間のうちに認証獲得を実現したプロセスを披露した。

プロシードの片江有利取締役COPC事業部長が、金融系コールセンター向けの同社ソリューションを紹介した後、経験豊富なコールセンターマネージャーや専門家によるパネルディスカッションは行われた。パネラーは、ソニーマーケティング カスタマーリレーション&サービス本部 Telマーケティング部コンタクトクォリティー推進課統括課長の堀内貴子氏、かんぽ生命保険 CS推進部課長代理の蒲原亜希子氏、もしもしホットライン インターリージョナル・マーケティング本部沖縄支社長の大河内敬三氏の3氏。「コールセンターにおける人材育成」をテーマに、売り手市場に転じ採用難の時代に入ったコールセンターの進路を示唆した。



NTTソルコの川守祐市社長(左)と、HAYASHIDA-CS総研 代表取締役の林田正光氏(中央)、NTTソルコ ヒューマンキャピタル部トレーニングマネージャーの後藤敦子氏(右)



プロシードの西野 弘社長(左)と、東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員ヘルプデスク業務部長 兼 ヘルプデスク第1部長の田口 浩氏(中央)、NTT西日本・中国 設備部113サービス部門長の渡谷芳文氏(右)