

人材育成・IT活用・マネジメント センター運営の勘所を4社が語りつくす

NTTソルコ

人材育成とIT化をテーマに コールセンターのあるべき姿を考察

テレマーケティング・エージェンシーのNTTソルコは、ビジネスを顧客主導で成功へと導くコールセンター構築・運営の重要なポイントとして“人材力”と“IT力”に着目、その強化策の方向性を多様な視点から紹介した。

冒頭に挨拶した川守祐市社長は、自社の事業展開に触れ、コールセンター運営サービスのプラスアルファとなる付加価値として、クライアント企業の経営に踏み込んだコンサルテーション、NTTグループの強みを生かした人材・通信・設備・ソフト・オペレーションなどのトータルソリューション、人材育成や現場での業務改善によるサービス品質向上などに力を注いでいくと語った。

続いて、各種コンサルティングや研修・教育サービスなどを展開するカスタマーケアプラン 代表取締役の中村友妃子氏が、「コミュニケーターのモチベーションをアップさせる5つの本音指導」と題して基調講演を行った。

同氏は、かつて企業のコールセンター担当者として挫折と勉強・実践を通じて得た顧客の心を掴む経験と、現在のサービスの1つであるオペレータ向けのテープ診断・個別面談を約2000名に提供してきた実績を踏まえ、「成功する顧客対応の4つの心構え」「主導権と好感度を得る対応のポイント」「オペレータのモチベーションが下がる原因・モチベーションが維持できる状況」といったテーマについて、実際のトーク例を随所に盛り込みながら分かりやすく解説。さらに、管理者層が心掛けるべきモチベーションアップのための日常対応や企業全体での環境整備のポイントにも言及した。

自社システムとユーザー事例で 効率的かつ高品質な運営手法を紹介

午後の部は、“IT力”に主眼を置いたプログラムとなった。

NTTソルコ システム開発部門長の菊池満孝氏は、自社のサービス品



NTTソルコの
川守祐市社長

質を支えるシステム面のポイントについて講演。IP-PBXによる複数コールセンターの“バーチャルセンター化”やスタッフのトレーニングに活用している録音/録画システム、高品質な業務を実現する独自開発のアプリケーション「SCAT」(Solco Contactcenter Application Tools)を取り上げ、それぞれの特徴と導入効果を解説した。

また、NTTアイティ 音声事業部音声プラットフォーム部長の今村明弘氏は、コールセンター向け音声ソリューションとして、音声符号化、音声認識、テキスト音声合成などの技術を生かした同社「Vシリーズ」の特徴について、具体的な利用シーンや導入事例を交えながら紹介した。

最後にユーザー事例として、NTTソルコからのオペレータ派遣を受けている日本生命保険 401k コールセンター長の坂井康孝氏が講演。“広く、深く、わかりやすい”をモットーとする同センターの業務の特徴と、履歴管理システムを使った情報共有、オペレータの毎週研修・モニタリングとコーチング・デイリーレポートによる業務知識と対応スキルの向上など具体的な施策を紹介した。

図1 NTTソルコのセミナープログラム

ビジネスを顧客主導で成功へと導くコンタクトセンターの「人材力」と「IT力」	
1	ご挨拶 NTTソルコ 代表取締役社長 川守祐市氏 基調講演：コミュニケーターのモチベーションをアップさせる5つの本音指導 カスタマーケアプラン代表取締役 中村友妃子氏
2	ソルコの品質を支えるシステム・ソリューション NTTソルコ システム開発部門長 菊池満孝氏
3	コンタクトセンター向け音声ソリューションのご紹介 NTTアイティ 音声事業部 音声プラットフォーム部長 今村明弘氏
4	“広く、深く、わかりやすく”をモットーにCS向上をめざす「401k 年金コールセンター」 日本生命保険 401k コールセンター長 坂井康孝氏

OKIネットワークス

フルIPでさらに進化する「CTstage」の 最新ソリューションをアピール

2008年10月1日に沖電気工業から分社化したOKIネットワークスは、コールセンター向けCTIプラットフォームとして大きなシェアを誇る「CTstage」について、機能面での最新動向と導入事例を紹介した。

まず、OKIネットワークス・事業本部副本部長兼マルチメディアメッセージングビジネスユニット長の小出勝義氏が、「CTstage」の機能強化のポイントを解説した。

同氏は、コールセンター市場のトレンドとして、現在はIPをベースとした「マルチチャネルコンタクトセンター」が隆盛期を迎えているとしたうえで、シームレスなコミュニケーションを実現する「ユニファイドコミュニケーション」への進化も徐々に始まっていると述べた。

また、機能強化のポイントについては、センター運営の効率化に寄与するWebベースの設定/管理ツールや充実したレポート機能、システム運用の柔軟性を高める音声合成

エンジン対応のIVR作成ツール、さらにマルチロケーションや在宅コールセンターなどに活用できるソフトフォンとシンクライアントを組み合わせたソリューション、50席以下の小規模センターを対象に安価で簡単なシステム導入を可能とした「CTstage 5i 簡易設定モデル」などを取り上げ、その概要と活用メリットを紹介していった。

3つのシステム導入事例を パートナー企業が解説

続いての事例紹介は趣向を変えて、ユーザーへのシステム提案・構築を手掛けたパートナー企業3社が、商談の背景やシステムのポイント、導入効果などについて語る「ビジネス成功事例」の講演となった。

緑屋電気 直営営業部第一課主査の福田哲哉氏は、某鉄道会社に納入した「鉄道業務連絡全通話録音システム」を紹介。鉄道事業の全業務を管理する総合指令所において、テ



OKI
ネットワークスの
小出勝義
副本部長

レコーダーや専用ボイスレコーダーを使った業務連絡・報告の録音をCTstageに移行した事例で、すべての音声通信を自動録音し音声ファイルとして保存することで、事故発生時などの通話やり取りを容易に検索・再生できる仕組みを実現した。

水戸通信工業 常務取締役の柏井広一氏は、品川近視クリニックへの導入事例について講演。東京・大阪・名古屋の3拠点で行っていた電話受付業務をセンター集約型のIPコンタクトセンターに移行。一度コールを東京都内に設置したサーバーに着信させた後、ネットワーク経由で沖縄県のオペレータ拠点で対応するシステム構成の特徴を解説した。

デジタルハンズ 代表取締役の清水敏雄氏は、沖縄県の流通系コンタクトセンターに納入した「CTstage 5i 簡易設定モデル」のシステム構築事例を紹介した。この案件では、8カ国語のマルチリンガル対応という要望を受けて、CTstageと連携するCRMアプリケーションを独自開発し、オペレータの作業負荷軽減を実現。さらにマルチロケーション化などの拡張提案も視野に入れている。

図2 OKIネットワークスのセミナープログラム

CTstageコンタクトセンターソリューション2008	
1	基調講演：コールセンター市場シェアNo.1「CTstage」の最新ソリューション OKIネットワークス 事業本部 副本部長(兼) マルチメディアメッセージングビジネスユニット長 小出勝義氏
2	鉄道会社向け鉄道業務連絡全通話録音システムの導入事例 緑屋電気 直営営業部第一課 主査 福田哲哉氏
3	品川近視クリニック様への導入事例 水戸通信工業 常務取締役 柏井広一氏
4	「CTstage 5i 簡易設定モデル」でのシステム構築事例 ～マルチロケーション、マルチリンガル、そしてグローバルサービスへ～ デジタルハンズ 代表取締役 清水敏雄氏

プロシード
国内外のCOPC最新情報とともに
ユーザー企業の導入成果を紹介

ベストプラクティスをベースにしたマネジメント手法として広く認知されている「COPC-2000」規格の認証審査や教育活動を国内で一手に引き受けているプロシードは、日本のCOPCユーザーで構成される「COPC Japan User Group(JUG)」との共催で、事例を中心とした活用成果を多面的に検証した。

山田芳幸社長は冒頭の挨拶の中で、COPC組織認証(CSP規格)にかなってから取り組んできた日興コーディアル証券が10月31日付けで認定取得することを発表。同社常務取締役の福家尚文氏、お客様サービスセンター部長の名倉真弓氏らを招き、認定証の授与と花束贈呈を行った。

その後、午前の部では、プロシードコンサルティング事業本部シニア

コンサルタントの古宮雄一氏と根本直樹氏が、国内動向を踏まえたCOPC-2000規格の最新情報、海外での活用事例について講演した。

研修の活用・CSP・VMOの組織認証
実践事例を4社が講演

午後の部では、COPCユーザー企業4社の実践事例が紹介された。

ジュビターテレコム カスタマーオペレーション部の川北敦子氏と黒田直美氏は、入電・スタッフィング管理や人材育成の課題解決のためのCOPC活用について解説。管理者層の半数以上がすでにCOPC登録コーディネータ(個人資格)を取得している同社では、マネジメントの「共通言語」としてCOPCに着目したことで、KPI達成や応対品質向上など



日立電子サービスの
迫田安泰氏

の成果を得たと説明した。

CSP規格取得企業からは、ソニーカスタマーサービス コントラクトセンター推進部クオリティコントロール課の堀内貴子氏、日立電子サービス 日立ソリューションサポートセンタ プレミアムサービスデスクセンタ センタ長の迫田安泰氏が登壇。コンシューマ向け窓口、ITサービス・マネジメントサービスと業態の異なる2社において、業務改善・経営課題の解決・サービス拡充などCOPC活用の効果が具体的に示された。

また、コールセンター業務の発注企業の立場で、マイクロソフトのカスタマーサービス統括部 サービスデリバリーチームマネージャの国分美宏氏とグローバルアウトソーシングベンダーアカウントマネージャの渡邊康二氏が講演。コールセンター開設・運営におけるCOPC-VMO規格(コールセンター業務発注組織用規格)の活用戦略について詳説した。

最後に、JUGの代表を務める東京海上日動コミュニケーションズ執行役員の田口浩氏が、活動内容と今後の展開について紹介。国内での認知度アップ、活用推進を図っていく考えを示した。

図3 プロシードのセミナープログラム

事例発表セミナー COPC導入・活用による成果と課題解決	
1	ご挨拶 プロシード 代表取締役社長 山田芳幸氏
2	コールセンター業界における傾向と、COPC-2000規格の最新動向 プロシード コンサルティング事業本部シニアコンサルタント 古宮雄一氏
3	COPC海外事例の紹介 プロシード コンサルティング事業本部シニアコンサルタント 根本直樹氏
4	J:COM カスタマセンター Volume&Value戦略 ジュビターテレコム カスタマーオペレーション部 川北敦子氏、黒田直美氏
5	COPC組織認証の活用 ソニーカスタマーサービス コントラクトセンター推進部 クオリティコントロール課 堀内貴子氏
6	コールセンター発注企業としての戦略 マイクロソフト カスタマーサービス統括部 サービスデリバリーチーム マネージャ 国分美宏氏
7	COPC組織認証によるITサービスマネジメントのプロセスと組織作り 日立電子サービス 日立ソリューションサポートセンタ プレミアムサービスデスクセンタ センタ長 迫田安泰氏
8	COPC JUG(ジャパンユーザーグループ)の活動紹介 東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員 田口浩氏

もしもしホットライン
企業価値を高めるコールセンターのあり方と
人材確保・育成の新たな視点を詳説

もしもしホットラインは、良質な人材の確保・定着化が重要課題となっている昨今の環境を捉え、コールセンターの価値を高めるための人材採用・育成・マネジメントについて、長年のコールセンター運営サービスで得た経験をもとに、そのポイントを紹介した。

竹野秀昭社長が挨拶を述べた後、まずはアクセンチュア 経営コンサルティング本部CRMグループシニアマネージャの山上拓也氏が、「企業価値を創造するコールセンター」と題して基調講演を行い、コールセンターを取り巻く環境の変化に関する分析をもとに、センターに求められる要件を交えながら解説した。

続いて、もしもしホットライン 営業推進本部プロジェクト&ソリューション

担当部長の森一恵氏が、コールセンターのサービス品質について考察した。同氏は、「サービス品質が一定レベルを超えると、顧客満足度は上がらなくなる」という考えを示し、コールセンターの効率的かつ効果的な運営を実現するには、目指すべきサービスレベルの明確化がポイントになると指摘した。さらに、マルチチャネルでのサービス提供が一般化する中で、今後はコールセンターだけでなく、他のチャネルとのシナジーを踏まえた設計・運用・サービス管理が求められることを強調した。

オペレータの採用ポイントは
「経験よりポテンシャルを重視」

ランチャタイムを挟み、もしもしホット



もしもし
ホットラインの
竹野秀昭社長

ライン 人材採用部グループマネージャの太田浩太郎氏がコールセンター人材の採用について、同社マーケティング第二本部 営業企画部兼第2CS事業部部長の小志田典彦氏が人材の育成スキームについて、自社のノウハウを紹介した。この中で、オペレータ採用のポイントは「経験とポテンシャル」と示した。

最後に、管理者育成をテーマにしたパネルディスカッションが行われた。パネラーには、ソニーカスタマーサービス カスタマーインフォメーション部統括部長の竹熊俊樹氏、えひめ産業振興財団 総務企画部副部長の山本司氏のゲスト2名に、もしもしホットラインから執行役員 インターリージョナル・マーケティング本部長の近藤浩久氏、マーケティング第二本部第2CS事業部シニアマネージャの高橋志保氏、情報通信サービス本部通信サービス事業部第一グループ グループマネージャの上田善孝氏を加えた計5名が参加。もしもしホットライン マーケティング第二本部第3CS事業部部長の黒澤慎悟氏がモデレーターを務め、理想の管理者像やその育成・定着化などについて意見が交換された。

図4 もしもしホットラインのセミナープログラム

企業価値を高めるコールセンターとその人材育成	
1	ご挨拶 もしもしホットライン 代表取締役社長 竹野秀昭氏
1	基調講演:『企業価値を創造するコールセンター』 アクセンチュア 経営コンサルティング本部 CRMグループ シニアマネージャ 山上拓也氏
	企業価値を高めるコールセンター運営とは もしもしホットライン 営業推進本部 プロジェクト&ソリューション担当部長 森一恵氏
2	コールセンター人材の採用、その視点 もしもしホットライン 人材採用部 グループマネージャ 太田浩太郎氏
3	コールセンター人材の育成スキーム もしもしホットライン マーケティング第二本部 営業企画部兼第2CS事業部 部長 小志田典彦氏
4	パネルディスカッション: 人材育成実践(管理者育成・評価/フィードバック) 【パネラー】 ソニーカスタマーサービス カスタマーインフォメーション部 統括部長 竹熊俊樹氏 えひめ産業振興財団 総務企画部 副部長 山本 司氏
	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長 執行役員 近藤浩久氏 マーケティング第二本部 第2CS事業部 シニアマネージャ 高橋志保氏 情報通信サービス本部 通信サービス事業部 第一グループ グループマネージャ 上田善孝氏 【モデレータ】 マーケティング第二本部 第3CS事業部 部長 黒澤慎悟氏