

“コスト／品質／価値”のあり方とは—— 『変化・変革の時代』のマネジメントを読む

大阪で2回目の開催となった「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス」。総合テーマは「“変”の時代のセンター最適解を迫る」で、目まぐるしく変化する経済／政治情勢を踏まえたコールセンターの運営に関するヒントの提供を目的としたプログラムが組まれた。新型インフルエンザの影響によって開催時期が2カ月延期となったものの、2日間で2600名以上の来場者が集まった。

7月29日、30日の両日、大阪市のマイドームおおさかでリックテレコム、CMP ビジネスメディア(8月からUBM ジャパンに社名変更)主催のイベント「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス2009 in 大阪」が開催された(スポンサー:伊藤忠テクノソリューションズ、NTT西日本、ベルシステム24、後援:日本テレマーケティング協会、日本通信販売協会、企業情報化協会)。

今年は当初、5月27日・28日の予定だったが、新型インフルエンザ流行の影響を受けて約2カ月延期しての開催となった。出展企業などに大きな変更はなかったが、予定されていたプログラムに加え「コールセンター白書2009 発刊セミナー」を29日に開催した。

開催日は両日も好天に恵まれ、



質問する来場者が後を絶たなかった展示会場

2日間合計で2600名強の来場者で賑わった。

不況、雇用環境の激変— 求められるマネジメントの柔軟性

今回の総合テーマは「“変”の時代のセンター最適解を迫る」。昨秋のリーマンショック以降、経済界ではさまざまな変化が生じたが、コールセンターを取り巻く環境もその影響をまともに受けている。具体的には、従来、品質を重視する傾向が強かったマネジメント・モデルは、コスト重視型への転換を余儀なくされつつあり、それを受けてアウトソーサーやITベンダーも厳しい情勢下に置かれている。また、雇用環境はむしろ好転しているものの、「非正規雇用者の保護と正社員化」という社会的な要請は強まるばかりで、彼らを主力としているコールセンターでもそれに応えざるを得ない状況になりつつある。加えて、今秋に予定されている消費者庁設置による企業の消費者対応への影響は、政権政党の行方と合わせてどう変わっていくのか、現段階では

不透明なままだ。こうした急激な変化のなか、コールセンターの経営貢献(位置づけ)や運営手法を含めたマネジメント・モデルはいかに進化すべきなのか——基調講演をはじめとしたコンファレンスや講座、最新サービス／ソリューションのデモンストレーションからそのヒントを探り出すことを大きなテーマとして掲げたのが本イベントである。

不透明なままだ。

こうした急激な変化のなか、コールセンターの経営貢献(位置づけ)や運営手法を含めたマネジメント・モデルはいかに進化すべきなのか——基調講演をはじめとしたコンファレンスや講座、最新サービス／ソリューションのデモンストレーションからそのヒントを探り出すことを大きなテーマとして掲げたのが本イベントである。

サービスの価値、センターの現状 求められる「見える化」への仕組み

基調講演は、早朝にも関わらず2日間ともほぼ満席となった。初日は見えにくいといわれるサービスの価値について、「サービスサイエンス」の考え方に基づいてワクコンサルティングの諏訪良武常務が講演。2日目は急速な景況感の低下を受けて、コールセンターはいかにあるべきかをクオリティ・ソーシング代表の西島和彦氏がわかりやすく解説した。

29日には、基調講演と同会場で「トレンドテーマセミナー」が行われ、こちらもほぼ満員となっていた。これは近年、センター運営に関わるトレンドとして注目度が高まっている『顧客の声活用』と『コンタクトセンターの見える化』の2つをテーマにした無償セミナー。コンサルタントで

あるイースマイル代表の齋藤 勝氏がそれぞれのポイントについて説明したのち、各テーマの実現を目指すソリューションを展開するITベンダーがプレゼンテーションを展開。顧客の声活用はテクマトリックスと野村総合

研究所、見える化はP&W ソリューションズと富士通がそれぞれプレゼンした。

出展社セミナーは2日間にわたって展示会会場で行われ、多くのセッションで立ち見が出るほどの盛況だった。

展示会の詳細は70ページから後述するが、今年は昨秋開催された東京・池袋の「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス」同様に、座席表やKPIの推移・現状など「マネジメントの見える化」を実現する仕組みや、IP機能をフル活用したSaaS/ASPソリューションの展示が目立ったほか、音声認識やIVRといった音声系ソリューション、音声録



「在宅オペレータ制度」についての説明に耳を傾ける「コールセンター白書2009」発刊セミナーの受講者



満席となった出展社セミナー(写真左は野村総合研究所のプレゼンテーション)とグループワークに取り組む実践研修講座の受講者(写真右)



音装置やアウトバウンドシステム／サービス、IPセンター向けプラットフォームなどが来場者の関心を集めていた。

9つの実践講座を開催— 「即利用できる」内容を充実

8階に設けられた「実践研修講座」の会場では、2日間で9つの講座が開催された。モニタリングや新人研修、SV育成、クレーム対応、メンタルヘルス・ケアといったマネジメントにおける重要課題から、KPI(Key Performance Indicator)に基づいた高度なマネジメント手法などをテーマにしたもので、いずれも受講者参加型の双方向型トレーニング・コースだ。昨年同様、講座によってはグループワークやディスカッション、電卓を利用した実践的な演習が行われ、受講者の満足度は概ね高かった(詳細は72ページ参照)。

また、29日には、

時期を同じくして発刊した「コールセンター白書2009」の発刊セミナーを開催。編集部による同書収録データの補足説明や、大阪に設置している2社のコールセンター——DHL ジャパンの豊田善子氏とサンスターの山下由美氏の両センター長を交えたパネルディスカッションに加え、今年から本格展開の兆しが見られる「在宅オペレータ制度」に関する解説をアビーム コンサルティングの秋山紀郎氏が講演。約50名が聴講した。

2カ月の延期という思わぬトラブルにも関わらず、展示会・コンファレンスともに多数の来場者で賑わった同イベントは、来年は5月に開催する予定だ。また、今年11月12日(木)、13日(金)には、例年通り東京・池袋のサンシャインシティ・文化会館で開催する。今回は、東京における10回記念イベントでもあり、例年以上の規模の展示会やコンファレンス・プログラムを計画している。詳細は、8月末から随時、専用Webサイト(www.callcenter-japan.com)で公開する予定だ。