

主な記事 ● 2010年度「JTAスクール」年間スケジュール決定

「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」を開催

2010年2月16日(火)・17日(水)の両日、東京都千代田区の中央大学駿河台記念館で、『JTAコンタクトセンター・セミナー2010』を開催しました。「企業の羅針盤 コンタクトセンターを活性化すると題し全8講演を実施。数多くの受講者が参加し、熱気あふれるセミナーとなりました。

●基調講演

『クロスメディア時代のコミュニケーション環境とコンタクトセンター』

●講演者

(株)電通 電通総研 コミュニケーション・ラボ
チーフ・リサーチャー
美和 晃氏



マスメディアとネットやモバイルなどを戦略的に組み合わせるクロスメディア時代を迎えて変貌を見せる消費者の意志決定プロセス。企業は、どのようにコミュニケーションを取ればいいのか。さらに、コンタクトセンターの役割とは。独自の視点から解説と展望が示されました。

『データでたどる生活者のメディア接触行動変化』として、在宅起床時のメディア接触時間の変化を1999年と2009年とで比較。視聴行動のクロスメディア化の進行や“ながら視聴”の増加といった利用構造の変化を指摘。さらに、企業の広告展開の現状をネットやモバイル広告を中心に分析し、“クロスメディア環境への取組みの必要性”に言及するとともに、AIDMAをさらに進めた消費者行動モデルである『AISAS』に関する説明がありました。

次に、2010年代に予想されるインフラや携帯端末の変化と、デジタル関連市場の広がり、ユビキタス環境の実現などに触れました。

それらの環境変化によってもたらされる新たな消費者行動に関して、より深い分析を行うとともにコンタクトセンターの重要性を指摘。『クロスメディア環境における消費行動への対応とコン



タクトセンター業務の焦点』として、顧客とのコンタクトポイントとの増加に伴う、コンタクトセンターへの期待や今後の取組みなどに関する解説が行われました。

●特別講演

『マネックス証券のコールセンター戦略～産官学連携によるコールセンター運営の展開～』

●講演者

マネックス証券(株) 取締役(非常勤)
中村 友茂氏



マネックス証券では、東京に加えて新たに青森県八戸市にコンタクトセンターをオープン。人材の採用・育成のための取り組みの一つとして八戸大学に冠講座も開設しています。特別講演では、同社の取締役でありオリックス証券の社長も兼任する中村氏から、産官学連携を含めた具体的な取り組みについてお話しいただきました。

まず、マネックスグループの紹介、投資教育、研究・開発といった独自の取り組み‘MONEX’に込められた意味などの説明に続いて、コンタクトセンターの歩みが紹介されました。次に、コンタクトセンターでの新人研修に関して、知識研修からスクリプト練習・MDモニタリング、ロールプレイング、ケーススタディ、OJTといった具体的な流れを紹介。コミュニケーションに必要な要素として「コミュニケーションスキル」「知識」「マインド」の3つが指摘されるとともに、フォローアップや話し方の指導といった独自研修の紹介がありました。

八戸のコンタクトセンターに関しては、規模や組織の紹介の後、八戸市をロケーションとして選んだポイント、八戸大学で開催している冠講座などに関する説明がありました。最後に、マネックスのお客様対応に関する考え方や取組み、CS改善のためのCSIシステム、オリックス証券との合併後の展開といった広範にわたる説明がありました。

●JTAセッション 1 『顧客の声 (VOC) の全社的共有と活用 ~真にVOCを活用するためのポイント~』

- モデレーター (株)野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 主任 神田 晴彦氏
- スピーカー (株)もしもしホットライン マーケティングサイエンス研究所 主任研究員 橋本 久氏
(株)オークローンマーケティングコールセンター管理ディヴィジョン 部長 大矢 正彦氏



VOCの全社的共有の課題やポイントに関して、収集 (Acceptance)、分析 (Analysis)、共有 (Acknowledge)、改善 (Action) という4Aサイクルを使った分析と解説が行われました。

オーバービューとして、VOC活用の現状を分析するとともに、VOCを顧客に還元できない落とし穴や、VOCマネジメントの4Aサイクルに関する解説が行われました。

最初のAである収集に関しては、『コールセンターの運用設計』と『VOC活用部署との連携構築』の二つの項目を中心に、もしもしホット

ラインでの成功事例を交えた解説が行われました。

次に、分析と共有について、“見える化”“見せる化”という観点からわかりやすく説明されるとともに、具体的な取り組みや成功事例の紹介が行われました。

改善に関しては、オークローンマーケティングのコールセンターにおける、顧客の声ポータル のTRUE TELLERやVOCミーティングなど、具体的な取り組みが紹介されました。

●JTAセッション 2 『クレーム対応 ~お客様が求めるクレーム対応力~』

- モデレーター ヒューマン・キャピタル・コンサルティング(株) チーフ・コンサルタント 松原 ゆう子氏
- スピーカー 三井情報(株) 総合研究所 CRMコンサルティングチーム コンサルタント 島崎 陽一氏
PCテクノロジー(株) コンタクトセンター事業部 特命担当スペシャリスト 山本 宏之氏



時代とともに変化を続けるクレームに対してどう対応して活かすべきか。失敗談も含めた事例を交えながら議論が進められました。

まず、最近のクレーム事情に言及。クレームの定義と種類を明確化していきました。次に、クレーム対応のための組織としての準備、エージェント教育や研修に関して詳しい説明が行われました。

具体的なクレーム対応のステップとして傾聴、把握、報告、対応の4つを設定。5W1H、要望、雰囲気を理解することが不可欠。さらに、報

告、対応へとつなげていくことが重要との指摘がありました。

実際の失敗事例を紹介するとともに、クレームを活かすためにどうすればいいか。顧客対応後の取り組みなど、クレームの再発防止のための方策、さらに商品・サービス、エージェント、組織に活かす重要性と方法が説明されました。最後にクレーム対応力に関するまとめと、“お客様は敵ではない”という提言がありました。

●JTAセッション 3 『品質の向上・維持 ~顧客を満足させる人材育成とその仕組み作り~』

- モデレーター (株)テレマーケティングジャパンシニアコンサルタント 河合 晴代氏
- スピーカー あいおい損保CSデスク(株) 取締役業務本部長 加藤 章雄氏
ドクタープログラム(株) 第一営業本部 カスタマーコミュニケーション部 部長代理 石尾 さゆり氏



顧客満足度 (CS) を上げるための対応品質向上は、従業員満足度 (ES) 向上が重要であるとの観点から、採用、人材育成、組織作りに関する議論が行われました。

はじめに、コンタクトセンターに対するアンケート結果の紹介と分析が行われました。次に、ドクタープログラムにおける顧客が満足する対応について『痒いところに手が届く対応「おもてなしの心」をもった濃密なコミュニケーション』であるとの説明がありました。あいおい損保からは、コミュニケーターを

大事にすることがお客様を大事にすることにつながるという理念が紹介されました。

さらに、品質向上における採用活動の重要性に触れるとともに、育成の取り組みとしてあいおい損保、ドクタープログラム両社の研修体制に関する具体的な紹介がありました。最後に、あいおい損保CSデスクでのES対策に関する具体的な取り組みや顧客満足とコスト削減の関係についての解説が行われました。



●JTAセッション 4 『テレコミュニケーターの育成から熟成まで ～定着と品質安定～』

- モデレーター (株)プロデュースマネージャー 谷口 亜翠佳氏
- スピーカー (株)ファンケルカスタマーサービスユニットコンタクトセンター研修グループマネージャー 松山 啓子氏
(株)ベルシステム24 東日本CC 第1事業部 企画・サービス局 CC企画グループグループ長 升本 恵子氏



このセッションでは、採用から導入研修、中期研修、さらに人材の定着化と品質安定に関するディスカッションが行われました。

採用に関しては、体制、タイミング、方式、派遣会社との連携など、幅広い視点から解説。チェックポイント、トラブルや失敗例、解決策、離職率との関係、さらに、ファンケルのキャリアアップ制度など具体的な取り組みが紹介されました。

『テレコミュニケーターの育成～熟成』では、導入研修から段階別実

践カリキュラムまで、各社の取り組みを紹介。70時間の新人研修、年間教育訓練計画表、段階別研修といった“熟成”に向けての取り組み、さらに、これまでの失敗例とその解決策、成功例と効果に関する具体例が示されました。

最後に、ファンケルの品質管理やお客様の目委員会、ベルシステム24のエモーショナルコミュニケーションといった、独自の取り組みの紹介がありました。



●JTAセッション 5 『コールセンターの心の健康測定 ～ストレス・離職低減策最先端～』

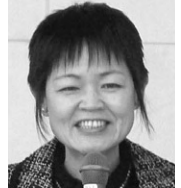
- モデレーター 慶應義塾大学 上席研究員 工学博士 (株)AGI 代表取締役 光吉 俊二氏
- スピーカー (株)森下仁丹ヘルスコミュニケーションズ 総合企画部 部長 川守 秀輔氏
(株)プロエントコミュニケーションズ 代表取締役 柴山 順子氏



コールセンター従業員の心の健康を保つには、ストレス原因を明らかにして低減策を実施することが重要です。そこで、コールセンターに特化した最新の分析手法やテクノロジー、ストレスコントロールの実践などを示すとともに、コールセンターうつ防止策についての具体的な取り組みについて解説が行われました。

コールセンターにおけるストレスの高さを、他業種との比較や雇用形態別に分析。ストレスの原因と反応に関して解説がありました。また、

ストレス対策が良好なセンターとして、森下仁丹ヘルスコミュニケーションズが紹介され、環境の整備を中心とする具体的な取り組みの説明がありました。また、ストレス原因と離職率の関係、ストレスコントロールに関するアドバイス、今後の取り組みなどが示されました。さらに、ストレス計測技術の一つとして光吉氏が開発した“ST感性制御技術”が紹介されるとともに、導入事例や今後の活用方法などに関する解説がありました。



●JTAセッション 6 『スーパーバイザーの登用と育成 ～自立したリーダーを育てるには～』

- モデレーター (株)NTTソコヒューマンキャピタル部トレーニングマネージャー 板垣 邦枝氏
- スピーカー (株)テレコメディアアカデミー本部 本部長 楠田 奈美氏
アリコジャパンカスタマーサービス部 本部長 永倉 俊幸氏



本セミナーでは、自立したSVの育成のために必要な組織の環境整備や、管理者側の考え方に関する解説が行われました。

問題提起として、センター運営経費、特に人件費の削減傾向に言及。一方で、品質や生産性を求められている現状で、期待されているSV像が示されました。

登用・育成に関しては、アリコジャパンにおける公募制度を紹介。オペレーターの採用から研修、次のステップのリーダーシップ研修につい

て、プログラム、内容、重点ポイントなどが紹介されました。さらに、中期計画ともいえる3カ年計画に言及するとともに、評価制度である“SV職評価育成サイクル”や“朝会マスター選手権”などの紹介がありました。

テレコメディアからは、SVを育成する管理者側へのメッセージとして、ヒューマンスキルの重要性を強調するとともに、マネジメント側に求められているポイントの説明がありました。また、具体例としてハワイホスピタリティ研修の紹介がありました。



2010年度「JTAスクール」年間スケジュール決定

2010年度のJTAスクール年間スケジュールが決まりましたのでご案内いたします。センターの年間人材育成計画として、ぜひご活用ください。
より詳しい情報に関しては、ホームページでご確認下さい。

開催日	講座名	講師	会場
2010年			
5/13 (木)～5/14 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子	日本マンパワー (東京都)
5/20 (木)～5/21 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	日本マンパワー (東京都)
5/26 (水)～5/27 (木)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
6/3 (木)～6/4 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき	新大阪丸ビル新館
6/10 (木)～6/11 (金)	センターマネージャー講座	三上 綾子	日本マンパワー (東京都)
6/17 (木)～6/18 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子	日本マンパワー (東京都)
6/24 (木)～6/25 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	日本マンパワー (東京都)
7/8 (木)～7/9 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
7/13 (火)～7/14 (水)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	新大阪丸ビル新館
7/22 (木)～7/23 (金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠	日本マンパワー (東京都)
7/29 (木)～7/30 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき	日本マンパワー (東京都)
8/5 (木)～8/6 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	新大阪丸ビル新館
8/19 (木)～8/20 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子	新大阪丸ビル新館
8/26 (木)～8/27 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子	日本マンパワー (東京都)
9/1 (水)～9/2 (木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	日本マンパワー (東京都)
9/8 (水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子	日本マンパワー (東京都)
9/16 (木)～9/17 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子	日本マンパワー (東京都)
9/29 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子	日本マンパワー (東京都)
10/7 (木)～10/8 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
10/21 (木)～10/22 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき	日本マンパワー (東京都)
10/26 (火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
11/11 (木)～11/12 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子	日本マンパワー (東京都)
11/25 (木)～11/26 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	日本マンパワー (東京都)
12/2 (木)～12/3 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子	日本マンパワー (東京都)
12/9 (木)～12/10 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
12/15 (水)～12/16 (木)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき	新大阪丸ビル新館
2011年			
1/18 (火)～1/19 (水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠	日本マンパワー (東京都)
1/20 (木)～1/21 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
1/27 (木)～1/28 (金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき	日本マンパワー (東京都)
2/3 (木)～2/4 (金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子	日本マンパワー (東京都)
2/8 (火)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子	日本マンパワー (東京都)
2/9 (水)～12/10 (木)	センターマネージャー講座	三上 綾子	日本マンパワー (東京都)
2/17 (木)～2/18 (金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子	日本マンパワー (東京都)
2/23 (水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
2/24 (木)～2/25 (金)*	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子	新大阪丸ビル新館
2/24 (木)～2/25 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	新大阪丸ビル新館
3/3 (木)～3/4 (金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき	日本マンパワー (東京都)
3/9 (水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子	日本マンパワー (東京都)
3/10 (木)～3/11 (金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子	日本マンパワー (東京都)
3/17 (木)～3/18 (金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子	日本マンパワー (東京都)

◎開講時間は2日間とも原則10:00～17:00までとなります。ただし、*がついた講座は9:30～16:30までとなりますのでご注意ください。
◎スケジュールは事前の予告なく、追加・変更する場合がございます。

JTAテレマーケティング・スクール ラインアップ

レギュラー講座 (2日間コース)

■テレコミュニケーター養成講座 (講師:角脇さつき氏)

マーケティングのカギを握り、企業イメージを左右するテレコミュニケーターの業務の向上を目指す。お客様に感じよくサービスを提供するための対応方法を、演習やロールプレを通じて実践的に習得する。

■スーパーバイザー養成講座 (講師:黒田真紀子氏)

スーパーバイザーの役割とそれを果たすためのベースである信頼関係の構築の仕方に焦点を絞り、日常的に発生する人間関係の悩みにも応えながら、スーパーバイザーに求められる能力発揮を目指す。

■スーパーバイザー養成講座 (講師:濱富美子氏)

スーパーバイザーが担う“チームの活性化”に焦点をあて、そのために必要な「テレコミュニケーターの育成」と「チームビルディング」にコーチングを活用する方法を実践的に習得する。

■スーパーバイザー養成講座 (講師:角脇さつき氏)

スーパーバイザーがセンターの状況を把握し、成果をあげるためにどのような方策をとるか、「現場のマネジメント」の基本を整理するとともに、「人材マネジメント」について、討議や演習を取り入れながら実践的に学ぶ。

■トレーナー養成講座 (講師:後藤啓子氏)

テレコミュニケーターのレベル向上に必要なトレーニングノウハウに関する情報を提供。「人材の育成」「人材の評価」「研修手法」「OJT手法(モニタリングフィードバック)」「電話応対品質の向上」を中心に学ぶ。

■スクリプト作成講座 (講師:鈴木誠氏)

スクリプト作成に関するノウハウやテクニックを、最新事例を基に解説。作成実習を通じて身体で覚える実践的講座。「スクリプト」「データシート」「Q&A」の3点セットの作成・修正・検証・活用方法について徹底指導する。

■クレーム対応講座 (講師:玉本美砂子氏)

処理方法を現場に落とし込んで教育することの困難なクレームの原因と対策を検証・策定し、顧客の物理的ニーズのみならず、心理的ニーズを満たす対応方法を指導する。

■センターマネージャー講座 『センターマネージャーのための問題解決手法』 (講師:三上綾子氏)

マネージャーに必要な“目標達成のためのマネジメント”を焦点に、正しいKPIの使用法を学び、数値を使いながら定量分析をし、マネージャーとしての合理的な意思決定や問題解決の方法を習得する。

フォローアップ・実践編 (1日間コース)

■スーパーバイザー養成講座実践編 『コールセンターのコーチになる(コーチング講座)』 (講師:濱富美子氏)

テレコミュニケーターが達成感を味わえること、そして、その達成感がモチベーションの向上となり、次へのステップにつなげるための『コーチングスキル』をグループワークやエクササイズを通して実践的に習得する。

■スーパーバイザー養成講座実践編 『テレコミュニケーターを変えるEQ発揮のフィードバック(フィードバック講座)』 (講師:黒田真紀子氏)

テレコミュニケーターが目に見えて変わるためのフィードバック手法を、EQ(Emotional Intelligence Quotient)の発揮を盛り込みながら、ロールプレイングやグループワークを通じて実践的に学ぶ。

■トレーナー養成講座実践編 『モニタリング実施手法セミナー(モニタリング講座)』 (講師:後藤啓子氏)

モニタリングの本来の役割や目的を確認し、基本的なモニタリング手法を習得することにより、各企業コールセンターで独自に実施されているモニタリングやフィードバックを見直すことを目的とする。

※ 詳細はJTAスクール専用サイト(http://jtasite.or.jp/jta_school/)をご覧ください。

講座名	定員	会員	一般
テレコミュニケーター養成講座	25名(12名)	26,250円	42,000円
スーパーバイザー養成講座	25名(12名)	26,250円	42,000円
トレーナー養成講座	20名(10名)	36,750円	52,500円
クレーム対応講座	25名(12名)	26,250円	42,000円
スクリプト作成講座	25名(12名)	26,250円	42,000円
センターマネージャー講座	20名(10名)	36,750円	52,500円
コーチング講座	24名(12名)	16,800円	26,250円
フィードバック講座	24名(10名)	16,800円	26,250円
モニタリング講座	20名(10名)	22,050円	31,500円

※定員の()は最少催行人員です。また、料金はすべて消費税込みになります。

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、JTAスクールホームページ まで。

http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html

A 繁忙期、閑散期に関係なく、予想より何故か受電数が少ないということがありますが、そんな時の対策を事前に講じておくことが、スーパーバイザーやマネージャーの大事な仕事のひとつです。

ここでは、ポイントを2つに絞ってお話し致します。**ポイント①**勤務中のルールと、働くことの心構え、この2点を着台前にしっかり教育すること。**ポイント②**空き時間の過ごし方を、TCたちに話し合ってもら从中から、幾つか選択肢を決めてもらうこと。

先ずポイント①:研修では教育してあるが徹底されていない場合は、コーチングで気づきを促し、行動につなげていくことができます。チームディスカッションも効果的です。その場合はルールや心構えを学んだ研修時の、テキストやノートを持ってきてもらうと良いでしょう。「既に学んである」ことが確認できます。「空き時間はどのように過ごせば良いのか」「何故そのように過ごす必要があるのか」「今の自分の行為は、ルールからズレていないか」「どうすれば良いか」「何ができるか」などチャンクダウン(ぼんやりとしていることを、より具体的な行動に落とし込むこと)していきます。意識付けができた次は行動です。空き時間に自分が何をするかを、チーム全員の前で1人ずつ明言してもらうことをお勧めします。情報の共有化が図れますし、成長への動機付けにもなります。大事なことは、絶対にルールをお飾りにしないことです。

ルールも心構えも明確にしていない場合は、明確にしていくこ

Q 受電がなく、個別に与えられる仕事もない時、過度の私語や私的にWebを見ているテレコミュニケーター(以下、TC)に、モラルを守らせるにはどうすれば良いでしょうか。

回答者 濱 富美子氏

(有)サン・コムネット 代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール
スーパーバイザー養成講座、
フォローアップ講座「コールセンターのコーチになる」講師

とが先決でしょう。モラルを問いたいお気持ちは分かりますが、教えていない、決められていないことで、モラルを問うことには少々無理があるかもしれません。「ルールを含む働く心構え」はセンターの雰囲気やパフォーマンスに影響しますから、初期研修で明確にインプットしておきたいものです。

次はポイント②(上記のルールや心構えに関係することです)が休憩時間以外は労働時間です。賃金がついているのです。ですから空き時間の過ごし方を、センターとして幾つか選択肢を決めておくことが必要です。ここで或るセンターの例をご紹介します。

- ・目標に向けて自分の音声を聞き、知識やスキルの確認をし、コーチングを受ける。
- ・新聞のコラム欄などで文章をまとめる訓練をする。
- ・上手な人の音声を聞いて、自分の足りないところを考え練習する。
- ・日々変わる商品情報を、顧客のニーズに応えるため、FAQを作り直す。
- ・センターで抱える課題を解決に向けて話し合う。

以上はTCの話し合いから生まれた、空き時間の過ごし方です。他にもいろいろありますが大事なことは、TCが自分たちで話し合う、というプロセスを経ることが「約束を守る」ことにつながっていきます。また勤務態度の評価にも反映させることができます。

【監督官庁等からのお知らせ】

景気対応緊急保証(中小企業庁)

中小企業の資金繰りを応援する景気対応緊急保証が、2月15日からスタートしました。

22年3月期末で期限を迎える「緊急保証」は、新しく「景気対応緊急保証」に生まれ変わり、引き続き22年4月以降も利用できます。例外業種を除き、原則として全業種の中小企業が対象となります。市区町村による対象中小企業の認定方法が改善されます。また、2年前と比較して売上等が減少している中小企業も対象となります。対象業種の指定方法を変更し、市区町村の認定を簡便化します。

詳しくは、お近くの金融機関、お近くの信用保証協会、経済産業局等へお尋ねください。

※お問い合わせ先等、詳しい情報は以下URLをご覧ください。

http://www.chusho.meti.go.jp/kinyu/2010/download/100205KS_Chirasi.pdf

中小企業庁
資金繰りを応援する
景気対応緊急保証が、
2月15日からスタート!
各地の相談窓口、ご質問・ご相談ください。
What's New!
医療・介護業、小売・卸売業、
製造業、建設業、各種サービス業...
原則として全業種(※)が対象!
(※)農林水産業、金融業など法令上の対象外業種などを
除きます。

スーパーバイザー interview vol.28

株式会社 エス・エフ・シー
コンタクトセンター事業部
第1センター スーパーバイザー
原田 彩子さん (写真左)
宮川 絵美さん (写真右)



今回ご登場いただいたお二人が所属する第1センターは、公共事業の窓口として機能しているコンタクトセンターです。一般企業と若干の違いが感じられるプロジェクトですが、その特異性に関して、品質管理(QA)担当という立場からお話を伺うことができました。

ドライブしながら車中で歌を歌うことと、そのまま日帰り温泉に行ってしまうことがリフレッシュという原田さん。プライベートでもいつも仕事のことを考えているけど、それがまったく苦にならないという宮川さん。普段の生活も、まったく違うお二人のようです。

ゼロからのスタートに参加した二人

今回訪問したエス・エフ・シーは1989年設立で、ソフトウェア開発や保守などの情報システム関連、溶接・製膜・接着などを中心とする技術開発関連など、幅広い事業を展開する企業です。

その中で、コンタクトセンター事業は2005年から取り組んだ新規プロジェクトで、センターを立ち上げる際に、スーパーバイザー(以下、SV)8名程度、テレコミュニケーション(以下、同社の呼称CSR)を70名程度、新規に大量採用しました。その際、SVとして原田さんが、CSRとして宮川さんが入社しました。立場こそ違えども、同期の二人ということになります。原田さんは他のコンタクトセンターでの勤務経験がありましたが、宮川さんは他業種での経験はあるもののCSRはまったく初めてだったとのことでした。

当時を振り返っていただくと、「他社から引き継いだプロジェクトで、決定してから短い期間でコンタクトセンターを立ち上げました。当時は、時間が24時間あっても足りないほど忙しくて、家には寝に帰るだけという状況でした」と原田さん。宮川さんも「10月1日の開始だったんですが、引き継ぎの関係で、システム自体に実際に触れられたのが受電初日でした。その前の研修期間は紙ベースの資料のみ。覚えることもたくさんあるし、「何という会社に入ったんだろう」と思いましたね」。さらに原田さんも「誰もが手探り状

態で、コールが入ってきたら全員一斉に質問のために手が上がるのです。CSRもSVも大変でした」と当時を振り返ります。「苦労はあったもののその当時のことは鮮明に記憶していて、とても良い経験だった」と微笑みを浮かべるお二人。そういう時期を乗り越え、5年の間に培った自信が伝わってくるようです。

公共機関の顔としての対応が不可欠

現在の業務内容を原田さんに何うと「公共機関のサービスセンターのような存在で、一般の方からの電話窓口ですね。コール内容としては手続きが60%、その他の問い合わせ・緊急対応・クレームなどが40%程度。それらすべての一次受付業務で24時間対応しています」とのこと。求められる対応に関しても、若干の違いがあるようです。「CSRもこの公共機関の窓口としての対応が必要となり、そこが他のプロジェクトとの大きな違いだと思います。QA担当のジレンマとしては、応対品質の向上だけでは、エンドユーザーのニーズを満たせないということでしょうか。応対品質はもちろんですが、正しい知識を提供できることや、職員の方と同じように対応できることが目標になります。それらをCSRに徹底させることが難しいポイントの一つですね」と宮川さん。お客さまが困っていることに合わせて対応する柔軟性と業務知識の深さが不可欠。「だからこそ“人間”が重要」と強調します。

二人の力をかけ算することでより大きく

現在、約120名のCSRが在籍しているとのこと。実際の現場では10人前後のCSRにSV一人という配置になります。お二人が所属するQA担当のSVは2名。定期的なモニタリングなどの他に研修も担当しています。繁忙期の年度末に向けて15名程度のCSRを増員予定で、これから、QA担当としての業務も増えそうとのことでした。

現状分析やお客さまのニーズを直に感じるためにも、今もコールに出るという宮川さんに対して、SVとして、基本的に電話には出ないという原田さん。考え方も行動も違って見えるお二人ですが、それぞれの長所を加えることでより大きな力になっているようです。席も隣どうしで疑問などがあれば常に話をしているとのこと。持ちつ持たれつの関係は、足し算ではなくかけ算で大きな成果につながっているようです。

企業情報

株式会社 エス・エフ・シー

代表取締役社長:小笠原 有美

本社:横浜市中区日本大通11番地横浜情報文化センター12階

ホームページ:<http://www.imagination.co.jp/>

設立:1989年

従業員数:320名

プロフィール:エス・エフ・シーはフレキシブルな発想でトータルソリューションを実現します。

常に変化する社会の動きを鋭く捉え、時には会社自体も変化しながら進化を続ける。根底にあるのは心の通ったコミュニケーション。お客さまの満足を追求し、要望を具体化する一貫したトータルソリューションの提供。次世代技術への取り組みと探究心。創業から20年。次なる新しいステージへ。エス・エフ・シーはより良い社会の創造に貢献します。

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.156 Contents

「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」を開催……………1

2010年度「JTAスクール」年間スケジュール決定……………4

JTAテレマーケティング・スクールラインアップ……………5

コンタクトセンターQ&A……………6

SVインタビュー VOL.28……………7

協会日誌 他……………8

次号予告

「JTANEWS」Vol.157では、「各委員会の委員長に聞く」「JTAスクール受講者アンケート紹介」などを掲載する予定です。 ※掲載内容は変更する可能性があります

JTAメールニュース好評配信中

情報調査委員会・広報委員会ではJTAメールニュースの配信を行っています。配信ご希望の方は、「JTAメールニュース配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局e-mailアドレス(office@jtasite.or.jp)までお申込みください。

VOL.116(2010年2月2日配信)

配信数:3,927名

【協会からのご案内】

1. JTAコンタクトセンター・セミナー2010のご案内
2. 2009年度 テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査集計結果のアップ
3. JTA NEWS VOL.155(2月号)のアップ

【業界動向・情報】

4. 「平成20年度 消費者相談報告書」(経済産業省)
5. 平成22年春の花粉総飛散量及び飛散開始時期の予測(環境省)
6. 地方消費者行政の実態調査(内閣府)
7. 第7回 有期労働研究会の資料(厚生労働省)
8. 社会生活統計指標—都道府県の指標—2010(統計局)

【監督官庁等からのお知らせ】

9. 平成22年度情報通信月間行事の募集について(総務省)

【セミナー・イベント情報】

10. ネット&モバイル通販ソリューションフェア開催のご案内(当協会:後援)



お答えします。
テレマーケティングのあらゆる「？」

テレマーケティング電話相談室

03-5289-0404

受付時間 10:00～16:00(土曜・日曜・祝日を除く)

協会日誌

1/21、2/9 事業委員会

- ① JTAコンタクトセンター・セミナー2010について
・JTAコンタクトセンター・セミナー2010の申込状況を報告した。
- ② JTAスクールについて
・2010年度上半期にJTAスクールの講座内容等の見直しを行い、下半期に講座の新設や新施策を実施することが決定した
- ③ 2010年度活動計画について
・2009年度の活動報告を行うと共に、2010年度にむけた活動計画について討議した。
- ④ コールセンター入門講座
・「コールセンター基礎講座」と改称し、2009年度同様2010年度も2回実施することが決定した。
- ⑤ 海外視察ツアー
・2010年度の実施に向けて、会員へのアンケートを行い、企画概要を決定することとなった。

1/22 情報調査委員会

- ① コンタクトセンター見学会について
・2月23日に開催する株式会社セブン銀行のコンタクトセンター見学会の申込状況等を報告した。
- ② テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査について
・全委員に対し実態調査に対する意見照会をし、

その結果に基づき次回以降の委員会で討議することとなった。

③ 2009年度委員会活動の報告について

- ・2009年度の活動報告を行うと共に、2010年度の活動について委員より意見を伺い、次回の委員会で活動計画について討議することとなった。

2/3 広報委員会

① JTA NEWSの発行について

- ・3月号:コンタクトセンターQ&A、SVインタビューの進行状況を報告した。また、2月16日～17日に開催するコンタクトセンター・セミナー2010の開催報告を掲載することを承認した。
- ・4月号:新年度に向けて、JTAスクールの紹介、各委員会の2009年度活動報告と2010年度に向けた抱負を委員長に伺うこととなった。

② 新企画について

- ・会員に対し、ニュースリリースの提供をお願いし、提供された情報をもとに、会員のニュースを掲載するコーナーを設けることとなった。
- ・業界に関連する法規等について簡単に解説したものを連載することとなった。

③ 2009年度活動報告について

- ・2009年度の活動報告を行うと共に、2010年度の活動計画を承認した。

「SVによる意見・情報交換会」実施報告会を開催

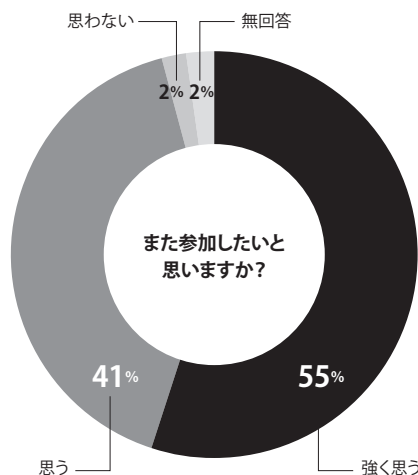
2月16日(火)に開催された「JTAコンタクトセンター・セミナー2010」の終了後、同じ会場でJTA人材育成委員会による「SVによる意見・情報交換会」の実施報告が行われました。同報告の一部をご紹介します。

◆実施回数(2010年2月16日現在):6回(東京5・大阪1)

◆参加人数(2010年2月16日現在):48名(東京41・大阪7)

◆テーマ(全6回):モニタリング/3回、モチベーション/1回、フィードバック/2回

◆実施後のアンケート結果



意見・情報交換会参加者の声

- 自社内では、アイデアや考え方の範囲がいつのまにか限定されてしまいがちです。斬新なアイデアや取組みの為に、他社の意見を聞くことは非常に重要であると考えています。そのきっかけとして、この意見交換会は非常に役立つと考えているからです。
- 皆様日々業務に追われていると思いますが、そんな中でも真剣にコミュニケーターとの付き合い方を考えて仕事をされていることが伝わってきました。こういった交換会に参加することによって、日々忘れていたことに気づかせてくれることは非常に大切だと思います。
- 同じ悩みをお持ちのSVはどの企業様にもいらっしゃるということがわかり精神的にはかなり楽になりました。また、皆様が非常に前向きなバイタリティーをお持ちで私も素直に見習いたいと感じました。会社に戻り、いつもの業務をしていても以前よりやる気がある自分をはっきりと感じます。