

一般社団法人日本コールセンター協会 会報

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 山田雅康
〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2
TEL：03-5289-8891 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp

Contents

- ◇ 2014年「新春賀詞交歓会」
- ◇ CCAJ スクールのご紹介
2014年度 CCAJ スクール スケジュール
- ◇ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザーインタビュー Vol.52
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2014年「新春賀詞交歓会」

2014年1月8日(水)、東京・九段下のホテル・グランドパレスで、恒例の「新春賀詞交歓会」が開催され、200名を超える皆様に参加されるという盛会となりました。CCAJ Newsでは、当日の会長挨拶、来賓祝辞の抄出をご紹介します。

一般社団法人日本コールセンター協会

船津 康次 会長 挨拶

昨年はアベノミクス効果で、ようやく経済が上向いてきました。2014年もこの勢いを推進すべく、我々も頑張っていきたいと思えます。

コールセンター業界の現状を見ると堅調に推移しており、社会から求められている分野だと改めて感じます。また、ここ数年、



ICT分野の進歩や変化が激しく、昨年はスマートフォンの売り上げがパソコンを抜くなど、消費者の行動の形態も変わってきています。注目されているビッグデータですが、企業サイドからだけでなく消費者側のビッグデータ活用が進むなど、消費の動向も変わってきています。コールセンターサービスに従事する者としては、それらへの対応も必要だと思います。

協会としても、CCAJスクールや海外視察、各種セミナーなど今年も積極的な活動を続けていきますので、皆様方のご参加をよろしくお願いいたします。

経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ
商取引・商務経済政策課 消費経済企画室 室長

石ヶ休 剛志 氏 祝辞

アベノミクスの効果もあって為替相場や株価も回復し、実質GDPも4四半期連続でプラス成長となりました。これからは、景気回復の兆しを国民の皆様^{みんな}に均霑し、経済の好循環を作っていきたいと考えています。

今回の景気回復局面にあたっては、内需を中心とする消費



が牽引しています。今後とも景気の好調を維持していくには、消費が重要なファクターになります。その点からも、日頃、消費者の声に耳を傾けている皆様方の役割は、大変重要です。今後も、顧客志向経営の推進など、消費者が安全・安心に消費を行っていく環境を作っていただくために、大きく貢献していただけたと考えています。

引き続き、経済産業省の取り組みにご理解・ご協力を賜り、皆様と一緒に日本経済を盛り上げていきたいと考えていますので、ご協力をお願いいたします。

総務省 総合通信基地局 電気通信事業部
消費者行政課 電気通信利用者情報政策室 室長

松井 正幸 氏 祝辞

近年、私ども総務省消費者行政課が取り組んできたのはスマートフォンの急速な普及への対応で、昨年9月にスマートフォンの安心・安全強化戦略をまとめました。そこでは、利用者の個人情報^{個人}の適切な取り扱い方、プライバシーへの配慮、苦情相談への対応、青少年のスマートフォン利用における課題など



を取りまとめました。

そこで痛感するのは、消費者がサービスを理解することが難しくなっているということです。消費者一人ひとりが、疑問や苦情、相談などを解決して次に進んでいき、さまざまな経済活動を行っていただくということが、さらに健全な経済発展につながっていくと確信しています。

正しく情報を伝えていくためには、人と人のコミュニケーションが重要だと実感しているところで、今後ともご指導いただければと思っています。

CCAJ スクールのご紹介

2013年度のCCAJスクールには、800名を超える方からお申し込みをいただきました。受講してくださった皆様にお礼申し上げます。この度、2014年度のCCAJスクールの開催スケジュールが決定しました。2014年度も皆様の受講をお待ちしております。

《CCAJ スクールの方針》

CCAJは研修を通して、「受講者がコールセンターで“自信”を持って働き、ステップアップしていくこと」。そして、「その人材が核となり、コールセンター全体が高品質で効率的に運営され、企業価値の創出・維持に貢献し続けること」を目指しています。

《CCAJ スクールの特徴》

■コールセンターに求められるスキル・知識の習得

「ベーシックコース」では、コールセンターの職位毎に役割を明確にし、業務遂行に必要なスキル・知識を網羅的に学んでいただけます。「専門コース」では、テーマ・課題にフォーカスした専門・高度なスキル・知識を習得し、自社センターの改善にお役立ていただけます。

■実習を取り入れ、スキル習得に繋がる“実践的内容”

講義だけでなく、センターで起こりうる事象を題材に、ロールプレイングやグループワークといった実習を取り入れた、実践に即した講座です。学び、体験することで、分かりやすく、早期にスキルを身につけていただけます。

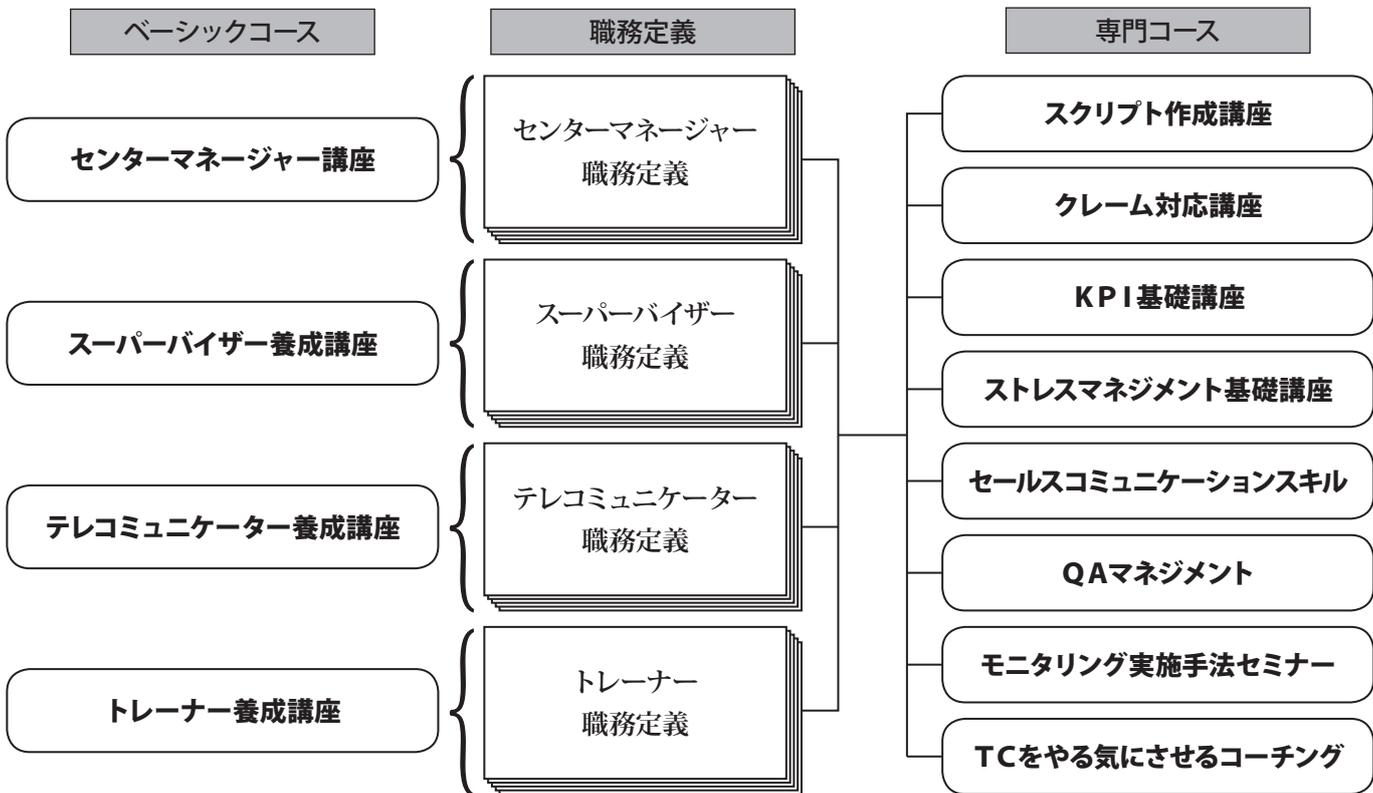
■他社との交流で視野が広がり、モチベーションアップに直結

実習を通じた他業種・他社との交流が、新たな発見を得て、視野を広げるチャンスです。さらに、その交流で、自身のレベルを把握し、同じ課題や悩みを共有することで、モチベーションアップに繋げていただけます。

社内研修にはない、公開講座ならではのメリットです。

《CCAJ スクール講座体系》

職務定義を作成し、それに基づいてカリキュラムを作成しています（職務定義はCCAJスクールホームページからご覧いただけます）。



※一部の講座に関しまして講座の名称および内容の変更を予定しています。決まり次第、Webサイト等でご案内いたします。

2014年度 CCAJ スクール スケジュール

■ 2014年

開催日	講座名	講師名	開催地
5/15(木)～5/16(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
5/22(木)～5/23(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
5/27(火)～5/28(水)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー(東京都)
6/5(木)～6/6(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
6/11(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
6/12(木)～6/13(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	新大阪丸ビル新館
6/18(水)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー(東京都)
6/26(木)～6/27(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
7/2(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
7/3(木)～7/4(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
7/8(火)～7/9(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	あすか会議室(東京都)
7/11(金)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー(東京都)
7/17(木)～7/18(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	沖縄産業支援センター
7/23(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
7/24(木)～7/25(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館
7/29(火)～7/30(水)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
8/7(木)～8/8(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー(東京都)
8/21(木)～8/22(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
9/4(木)～9/5(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
9/11(木)～9/12(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	新大阪丸ビル新館
9/18(木)	QA マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
10/2(木)～10/3(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
10/9(木)～10/10(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
10/16(木)～10/17(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー(東京都)
10/23(木)～10/24(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
10/30(木)～10/31(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	新大阪丸ビル新館
11/5(水)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー(東京都)
11/6(木)～11/7(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
11/18(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
11/20(木)～11/21(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	かでの2・7(札幌市)
12/3(水)	ストレスマネジメント基礎講座	柴山 順子氏	日本マンパワー(東京都)
12/4(木)～12/5(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
12/10(水)	テレコミュニケーターをやる気にさせるコーチング	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
12/11(木)～12/12(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	新大阪丸ビル新館
12/16(火)～12/17(水)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー(東京都)

■ 2015年

1/15(木)～1/16(金)	センターマネージャー講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
1/22(木)～1/23(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	日本マンパワー(東京都)
1/28(水)	お客様志向のセールスコミュニケーション	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
1/29(木)～1/30(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
2/3(火)～2/4(水)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
2/5(木)～2/6(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	新大阪丸ビル新館
2/24(火)	QA マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
2/26(木)～2/27(金)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
3/4(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー(東京都)
3/5(木)～3/6(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき氏	日本マンパワー(東京都)
3/19(木)～3/20(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子氏	日本マンパワー(東京都)

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで 検索

http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2014

～「お・も・て・な・し」を実現するコンタクトセンターのヒントを探る！～

『CCAJ コンタクトセンター・セミナー』は、センターで関心の高いテーマや共通課題に関して、センター運営のエキスパートがパネルディスカッション形式で、改善のヒントを提供・共有することを目的に、2014年2月13日(木)～14日(金)に開催いたします。

11回目となる今回は、定番の人気テーマ「応対品質向上」「SVの登用・育成」「ストレス軽減とモチベーション向上策」に加え、「キャリアマネジメント(コールセンターで働く人のキャリア形成)」「センターマネージャーの役割」「VOCの有効活用」という新たなテーマによるセッションを行います。実際に行われているセンターでの取り組みや考え方は、自社のセンター運営のヒントを得る絶好の機会です。

さらに、出演者の方々も参加する“交流会”では、同じ立場の方々とも交流を深めることができますので、皆様のご参加を心よりお待ちしております。

「お・も・て・な・し」はコンタクトセンターの心です。

■プログラム

時間	講演概要 (M:モデレーター、S:スピーカー)
1日目 2014年2月13日(木)	
10:30 12:00	CCAJセッション①『応対品質の向上に向けた取り組み ～センターの「あるべき姿」の実現に向けた品質を維持するための仕組みづくり～』 M(株)Cプロデュース クオリティアシュアランスマネージャー 井崎 美和子 氏 S タイムズレスキュー(株)オペレーション部 品質管理グループ チーフトレーナー 片岡 麻由美 氏 S 日本マイクロソフト(株)カスタマー&パートナーサポートサービス 佐藤 友紀 氏 「応対品質」は、お客様が企業に対するイメージを決める最も重要な要素のひとつで、センターの応対が、その後の商品やサービスの使用、継続を左右すると言っても過言ではありません。しかし、お客様がセンターに期待する「品質」、センターが考える「品質」、経営層が期待する「品質」と、得てしてバラバラで企業/センター内での議論、共有化がされていない場合もあります。 そこで本セッションでは、センターが提供すべき「品質」とは何か、各社の基準やその定義を明示した上で、どのようにして管理の手順がつくられたのか、エッセンスをご紹介します。また、各社の応対品質の測り方や改善プロセスで試行錯誤された事例や失敗談なども交えてディスカッションします。
	CCAJセッション②『キャリアマネジメント ～コールセンターで働く人のキャリア形成を考える～』 M きやりあす 代表 奥 富美子 氏 S プラス(株)ジョインテックスカンパニー CRM 部 部長 藤田 京子 氏 S メットライフアリコ生命保険(株)顧客サービス統括部 統括部長 永倉 俊幸 氏 私たちは、キャリア(人生)のある期間を「コールセンターで働く職業人」として役割をはたしています。個人のキャリア形成は、「外的キャリア」(昇進・昇格・異動・退職など)と「内的キャリア」(コールセンターで働くことに対する意味づけ)の両方の側面から考える必要があります。キャリアマネジメントは、組織が個人のキャリア行動を促進するための働きかけであり、その効果は外的キャリア・内的キャリアの両面からなる個人のキャリア行動の結果に現れるといわれています。 本セッションでは、「コールセンターで働くこと」を通して個人がどうキャリア形成していくか、組織は、コールセンターで働く人のキャリア形成をどう支援していくかについて、考えてまいります。
13:00 14:30	
14:45 16:15	CCAJセッション③『センターマネージャー(センター責任者)に求められる「役割」・「スキル」、そして…「覚悟』』 M ヒューマンKプラット 代表 加藤 章雄 氏 S ジュピターショップチャンネル(株)受注オペレーション部長 兼 東京コールセンター長 水野 緑 氏 S 大和証券(株)コールセンター運営部長 岡口 雅信 氏 チャンネルの多様化で、いつでも、どこでもお客様から企業へアクセスできるようになった今、情報の集積・発信拠点である「コンタクトセンター」は、社会インフラとして身近な存在になりました。そのため、責任者たるセンターマネージャーは、経営的財産やリスクとなる情報を見極め、企業活動に貢献できる組織を創り上げる重責を担っています。本セッションでは、顧客接点および社内の情報拠点であるコンタクトセンターを運営する上で、センターのトップに求められる「役割」、リソースを最大限活かす「スキル」、そして、最終的な意志決定を行う「覚悟」について、現役のセンター長/センター責任者とともに考えてまいります。

2日目 2014年2月14日(金)

10:30 12:00	<p>CCAJセッション④『スーパーバイザー(SV)の登用と育成～SVが育つ環境をつくる!～』</p> <p> M(株)ラーニングイト ビジントレーナー 瀬崎 節子氏 S ヤフー(株)CS本部 人材開発部 T&S 山口 大輔氏 S トランスコスモス(株)MCM分析&コンサルティング部 コールセンターコンサルティンググループ シニアマネジャー 富澤 美奈子氏 </p> <p> コールセンターのパフォーマンスはスーパーバイザー(SV)の力量で決まると言っても過言ではありません。それだけ重要なコールセンターの要となるSVが「育たない」「なりたがらない」「すぐ離職してしまう」、また「良いSVがいたらぜひ紹介して欲しい」という声もよく聞きます。しかし、資質を持った人材を登用するだけで、SVが自然に育つものではありません。本セッションでは、「SVが育つ」環境づくりについて、「SV育成のために企業・センターが備えるべき土壌(マインド・スキル・知識)」「SVへの権限移譲(責任の与え方)」「モチベーション」、さらには「次世代のSV候補の育成」に焦点をあて、様々な施策や取り組みをもとに考えてまいります。 </p>
	<p>CCAJセッション⑤『テレコミュニケーターの感情可視化による、ストレス軽減とモチベーション向上策』</p> <p> M(株)感性労働研究所 代表取締役 宮竹 直子氏 S(株)AGI 代表取締役社長 光吉 俊二氏 S シックスセカンズジャパン(株) 代表取締役 田辺 康広氏 </p> <p> コンタクトセンターでは、応対者の採用や育成に時間とコストを費やすことに頭を抱え、採用後のスキルアップや定着率を高めるために、さまざまな施策に取り組んでいます。本セッションでは、応対者の「感情」に着目し、それらの課題解決の糸口を探ります。 【感情の可視化】 会話(音声)から人の感情を可視化する技術により、苦情を申し出る際の顧客の感情や、応対者が不安に陥る場面を捉え、ストレス軽減のためのヒントを考えます。 【感情の活用度】 ストレスの軽減や、モチベーションアップのきっかけとなる「自分の感情」を整え活かすための研修を取り入れている事例をもとに、その効果を検証します。 </p>
14:45 16:15	<p>CCAJセッション⑥『VOCがビジネスを動かす!～コンタクトセンターが担う次世代のVOC分析活用～』</p> <p> M アドバンス・コンサルティング(株) 代表取締役 有山 裕孝氏 S(株)NTTドコモ 情報システム部 顧客システム担当 担当課長 市瀬 眞氏 S(株)WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 WOWCOM College トレーナー 川端 裕子氏 </p> <p> コンタクトセンターの重要な付加価値であるVOC分析は、顧客満足度向上だけでなく、マーケティングや顧客拡大のために欠かせない手段です。本セッションでは、「応対履歴データを世界最大規模(2,000万件/年)のリアルタイムでVOC分析しているNTTドコモの成功事例」や、「12,000件/年を超える音声モニタリングから独自のノウハウでVOCを収集・分析し、運用改善から企業戦略にまで活かすWOWOWコミュニケーションズの取り組み事例」をご紹介して、VOC分析で得られた成果や今後の課題など、ビジネスを動かす次世代のVOC分析活用の在り方について、ディスカッションを行います。 </p>
	<p>交流会/会場：アーバンネット神田カンファレンス 3階 3A</p> <p> 交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、コールセンターに携わる方々のネットワークづくりを目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、是非ご参加ください。当日はお飲み物と軽食をご用意しています。人数も限られていますので、お早めにお申し込みください。なお、交流会のみのご参加はご遠慮ください。 </p>

■会期：2014年2月13日(木)10:30～16:15(セミナー)
 2014年2月14日(金)10:30～16:15(セミナー)／16:30～18:00(交流会)

■会場：アーバンネット神田カンファレンス3階 (東京都千代田区内神田3-6-2)

■受講料金(税込み)

	1日券(3コマセット)	1コマ
CCAJ会員(事前申込)	15,000円	6,000円
一般(事前申込)	20,000円	7,000円
当日券	-	10,000円

◎ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 受講者の声

- ・センターのいい所だけでなく、難しさを語っていただいた点にとっても感動しました。
- ・講演者の方の熱意を感じました。学ぶことの大切さを改めて感じました。
- ・内容が非常に具体的だったので、明日からでも導入できることが多くあった。
- ・改善が結果に繋がる成功の秘訣をいくつも教えていただきました。
- ・ディスカッション形式で進んでいったので、更に興味をひく講演になりました。

※事前の予告なく変更することがございますので、最新情報は Web サイトでご確認ください。

コミュニケーション・ヒューマンリソース
センターマネジメント・スクリプト・システム etc

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクト センター Q&A

A 「効果的な」というテーマを実現するためには、自分たちのセンターにとって「どのような人材が欲しいのか」という「育成レベルの目標」を作ることが大切になります。また「新人研修」で、すべてのレベルに達することは現実的ではありません。業務についた後の、OJTの中での指導計画と一緒に作成することが必要でしょう。つまり、新人研修にすべてを織り込むのではなく、どこまで教えておくのかの「見極め」が「効果的な」を実現する近道と思われれます。

多くのセンターのテキストを拝見していると、とても充実していて完成されたテキストが多くなりました。テキストそのものは充分だと思えますが、「詰め込みすぎている」と感じるが増えています。トレーナーやSVの能力が高くなり、伝えたいことや教えたいが増えてしまい、テキストに「あれもこれも」入れてしまっているのではないのでしょうか。

新人研修のテキストの種類を大きく分類すると、①「業務知識（商品やサービス、業務の約束事など）」、②「端末操作」、③「テレフォンスキル（会話スキル）」の3つがあります。この中で、省略しにくいのが、①と②でしょう。業務知識や端末の操作ができないと、業務につくことができないからです。②は、練習によって達成できる種類なので、テキストの問題ではなく、自主学習も含めてできるまで練習

Q 新人研修に使用する研修テキストを自社で作成していますが、効果的な作成の方法があれば教えてください。また、「テレフォンスキル（会話スキル）」はどのレベルまで新人テキストに入れたらよいのでしょうか。

回答者 後藤 啓子 氏

キャリアネットワーク 代表 CCAJ スクール トレーナー養成講座 モニタリング実施手法セミナー 講師

させるしかありません。①は重要ではありますが、研修内で全てを習得することは難しいものです。しかし、この種類は、実際の業務の中でサポートするものが沢山用意されています。「商品情報、業務マニュアル、Q & A」など。「何かを見れば書いてある」はずなのです。新人研修でテキストを使って説明をした後に、「今のことはこのマニュアルに書いてあります」「こういう場合はここを参照してください」などを必ず添えてください。「マニュアルの読み方、使い方」の指導が徹底されていれば、新人研修が効果的になるはず

です。
③のテレフォンスキル（会話スキル）のテキスト作成が、各センターや作成者の力量が試されるものかもしれません。新人研修では、まず「基本のスキルの徹底」を優先してください。業務内容に合わせたものや、具体的なロールプレイングの前に、「受ける電話」でも「かける電話」でもすべてに共通する「テレフォンスキル（会話スキル）」の確認と徹底から研修をスタートさせることが重要です。テキストは研修で使用して終わりではなく、テレコミュニケーターがいつも近くに置いていて時々振り返るために見ることであれば、効果的なテキストだと思います。

次回は、③の「テレフォンスキル（会話スキル）」のテキスト作成について具体的なアドバイスをいたします。

2013 年度内の『CCAJ スクール』のスケジュール

開催日	講座名	講師	会場
2/18(火)～2/19(水)	センターマネージャー講座 ※ 追加開催	鈴木 誠 氏	日本マンパワー(東京都)
2/20(木)～2/21(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
2/25(火)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子 氏	日本マンパワー(東京都)
2/26(水)～2/27(木)	スーパーバイザー養成講座～チームマネジメント編～	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
3/6(木)～3/7(金)	テレコミュニケーター養成講座	角脇 さつき 氏	日本マンパワー(東京都)
3/19(水)～3/20(木)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 眞紀子 氏	日本マンパワー(東京都)

各講座の概要・プログラムなどの詳細は、CCAJ スクールホームページまで **CCAJ スクール 検索**

http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html

スーパーバイザー interview vol.52

今号では、コールセンターをベースに、サービスサイエンスにもとづく教育研修などを行う WOWCOM College をはじめ、セールスプロモーションやソーシャルメディアマーケティングといったソリューションを提供する WOWOW コミュニケーションズを訪問しました。

株式会社 WOWOW
コミュニケーションズ
BPO 第1 事業部 業務課
マルチソリューションセンター
スーパーバイザー 木村 淳子さん



「気分転換が下手」と自己分析する木村さんですが、テニス、クラシックコンサート鑑賞、美術館巡りなど非常に多趣味。「それでも乗らない時には無理せず、その気分に浸ったりしています」。プライベートでも自然体だと感じました。

木村淳子さんは、2005年4月にテレコミュニケーション（以下、同社の呼称のコミュニケーション）として入社。企業の福利厚生部門のアウトソーシングを行うセンターの担当となります。業務は、契約している企業の従業員からのコールを受けて、各宿泊施設やリゾート施設などの予約を行うというものです。

前職では、B to B 専門の旅行会社に勤務していたという木村さん。ここでは、旅行代理店などからの発注に合わせて、海外のホテルや現地のオプションツアーの手配などを行っていたとのこと。B to B から B to C に変わったものの、業務内容としてはほとんど同じでした。そのため、当初はコールセンターで働いているという印象が薄かったといいます。「気分的には、旅行会社にいるように思っていました」

その後、翌2006年4月にスーパーバイザー（以下、SV）に昇格し、同年11月には社内資格である認定トレーナー資格も取得します。短期間のうちに着実にキャリアアップしていきますが、SVに昇格した際も「それまでの業務の流れの中で、班長的な立場になればいいと思っていました。今思うと、そういうポジションなのか把握する前にSVになっていました」。そう話す笑顔を見ていると、自然体で業務に当たられていることが分かります。

その時のセンター長の教えが、木村さんを真のSVへと導きます。「自分がやっていたことを他のオペレーターに引き継いでいくことも重要だと教わりました。自分が中心となって動かしていく力と、人に任せる力とは違うことを学びました」。属人化しないために、組織やシステムをしっかり構築して運営してい

くこと。それはSVとして重要な職務の1つです。それを実践していくことで、さらなる成長を遂げたのです。

厳しい先輩に鍛えられて

その後、2009年4月に金融機関の優良顧客に対するサービスであるコンシェルジュサービス担当に異動します。センターの役割は、ワンストップで希望する窓口でコールをつなぐだけでなく、本当に必要な部署や担当者にたどり着くための手助けを行うというもの。ホテルのコンシェルジュのように、顧客が求めるどんな要望にも応える情報サービスのプロフェッショナルと言えるでしょう。

そして、そこでの新たな出会いが、木村さんをさらに変えていきます。ある先輩から、厳しい指導を受けたのです。「何でもできてしまう先輩でしたが、本当に怖かった。たとえば、10分間の朝礼があるのですが、それをICレコーダーに録音して、毎回、フィードバックを受けていました。それ以外にも怒られてばかりで、いつもその方の席の横に立ってすごかされていたというのが当時のイメージです」と笑顔を見せながら語る木村さん。その姿から、自然体という言葉がイメージされます。「怖かったしつらかったのですが、その先輩はお客さまのために何かできるのかを常に熱く考えていて、その姿勢がまったくぶれませんでした。そこが本当に尊敬できたので、ついていくことができたと思っています」

2011年10月には大手食品メーカーの健康食品の勧奨サービスのセンターに異動し、さらに活動の場を広げていきます。「アウトバウンドは、インバウ

ンドより傾聴力が求められると思います。また、モチベーションの維持も重要なので、コミュニケーションとの日々の会話を大切にしています」

次のステップは、優秀なSVを育てることという木村さん。そのために、部下を立ち合わせながら、自分の考えややり方を見せています。「コミュニケーションとの間に入って、きちんと情報を伝えて欲しいというのがまず第一です。そこにはスピード感も重要です。そのためにも、常に情報共有を心がけています」

前職に近い職務内容からスタートして、SVになり、より深い関係性が求められるインバウンドを経て、アウトバウンドへ。さらに、中核SVから、指導的な立場へ。それを実現しているのは、木村さんならではの持ち味なのではないかと感じます。出会ったことがらや周囲の人たちときちんと向き合い、自分の中に取り込んでいける資質。その強さこそが本当の自然体と言えるでしょう。そしてそれが、周囲を魅了している木村さんの個性であり、笑顔とともに伝わってくる一番の魅力だと感じました。

企業情報

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

代表取締役社長：井上 陽二郎
本社：神奈川県横浜市西区みなとみらい
3-3-1 三菱重工横浜ビル
ホームページ：http://www.wowcom.co.jp/
設立：1998年2月
従業員数：正社員103名/派遣、契約社員他約1,500名(2013年4月1日現在)
プロフィール：実績あるコールセンター受託運営をベースに、ビジネスを支える3つのソリューションを提供します。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

協会日誌

12/6 情報調査委員会

① センター見学会

・2013年10月17日～18日に開催した大阪でのコンタクトセンター見学会の開催報告を行い、次回の見学会の打診先について討議した。

② テレマーケティング・アウトソーシング企業実態調査

・2013年度の調査の集計結果を踏まえ、設問案等について今後も討議していくこととなった。

12/17 人材育成委員会

① コールセンター基礎力問題集

・問題集の名称を「いまさら聞けないコールセンター基礎力問題集～全問解けたらちょっとうれしい!～」に決定した。
・会員への問題集提供に当たり、利用してみた感想・意見等をフィードバックしていただき、それを基に今後の取り組み方等を検討することとなった。

② コールセンター/テレマーケティング用語集

・新規追加する用語の意味の修正案を討議した。

1/15 広報委員会

① 会員ニュースの公開状況

・12月に会員より寄せられたニュースリリースの協会 Web サイトでの公開状況を報告した。

② CCAJ メールニュースの情報収集状況

・VOL.192の情報収集状況を報告した。

③ CCAJ News

・2月号：2014年賀詞交歓会の開催模様、CCAJコンタクトセンター・セミナー2014の詳細告知、CCAJスクール2014年度年間スケジュール等を掲載することを承認した。

・3月号：CCAJコンタクトセンター・セミナー2014の開催報告等を掲載することを承認した。また、開催報告を掲載するに当たり、発行日を数日遅らせることを承認した。

次号予告

CCAJ News Vol.204では、「CCAJコンタクトセンター・セミナー2014開催報告」などを掲載する予定です。

※取材の関係で発行が数日遅れることをご了承いただくようお願いいたします。また、掲載内容は変更になる可能性があります。

「お詫びと訂正」

1月号の1ページ目の「Contents」の部分に誤りがありました。お詫びして訂正いたします。

正：2014年「年頭所感」
誤：2013年「年頭所感」

CCAJ メールニュース好評配信中 VOL.191(2014年1月9日配信)

配信数 :5,129名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJコンタクトセンター・セミナー2014開催決定
- 2.CCAJ News VOL.202(2014年1月号)を協会 Web サイトにアップ
- 3.CCAJスクール 2013年度内開催のご案内 / 2014年度の年間スケジュールも決定!

【関連動向・情報】

- 4.よくある質問コーナー(独占禁止法)に流通取引慣行ガイドライン等に関するQ&Aを追加(公正取引委員会)
- 5.平成25年上半期雇用動向調査結果の概況(厚生労働省)
- 6.電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データ(総務省)
- 7.2013年10月度の通信販売売上高(日本通信販売協会)
- 8.「労働契約法」「高齢者雇用安定法」改正前・後の実態調査(全国求人情報協会)
- 9.消費者問題に関する2013年の10大項目(国民生活センター)
- 10.2013年度 情報セキュリティに対する意識調査の報告書(情報処理推進機構)
- 11.平成25年 企業活動基本調査の結果(経済産業省)
- 12.男女雇用機会均等法施行規則を改正する省令等(厚生労働省)

全国の主要書店にて好評発売中

クレーム対応の「超」基本エッセンス エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条

著者：株式会社 エス・ピー・ネットワーク
出版社：レクスネクシス・ジャパン株式会社

多数の有名企業の危機管理を多角的にサポートする企業危機管理のエキスパート企業が、クレーム・不当要求対応の「型」を伝授。「お客様の声」と「不当要求」を見極めるシンプルな基準、それぞれに応じた明確な実務、担当者を「大けが」から守り、企業が滞りなく事業継続するための究極の基本を体系化した、クレーム対応実務書の決定版!

CS(顧客満足)の考え方をベースとする「危機管理的顧客対応指針5ヶ条」によって、シンプルかつ効果的に体系化されたクレーム対応の「基本」は、誰でも実践することができ、あらゆる顧客対応部門への導入が容易です。現場の担当者と責任者の対応もスムーズに統一することが可能です。

定価：¥2,200+税 ソフトカバー/A5判/224ページ ISBN：978-4-902625-80-6

1. 誰でも
どんな組織でも実践できる
2. 「顧客満足」を損なわない
3. どんな事例にも負けない

クレーム
対応の
「超」基本
エッセンス
エキスパートが実践する
鉄壁の5ヶ条

ミドルウェア・マネジメント Vol.10

「責任者を出せ!」
「誠意を見せる!」
「今すぐ来い!」...

お客様相談室・店舗責任者へのステップ
顧客対応各部門
責任者の必須書
全業種対応
必読

悪質クレーム・不当要求と戦うすべての者たちに贈る、最強のクレーム対応書

LexisNexis®

URL: <http://www.lexisnexis.jp/>
Email: books@lexisnexis.com
〒154-0004
東京都世田谷区太子堂4-1-1-19F