

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

- ◇ 2015 年「新春賀詞交歓会」
- ◇ CCAJ スクールのご紹介
- ◇ 2015 年度の 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 2015
- ◇ コンタクトセンター Q&A
- ◇ スーパーバイザー interview Vol.57
- ◇ 協会日誌、CCAJ メールニュース

2015 年「新春賀詞交歓会」

2015 年 1 月 9 日（金）、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

アベノミクスで経済が押し上げられている中、お客様との対話を重視する傾向が強まっていることで、コールセンター業界も順調に伸びています。

一方、技術的には ICT が大変なスピードで変化していて、ビッグデータ、オムニチャネルに続いて、今年は IOT (Internet of



Things) が注目されています。あらゆるものがインターネット上でつながっていく世界ですが、うまく使われないと意味がありません。そこには人が介在し利用するということが不可欠であり、コミュニケーションのためにはコールセンターやコンタクトセンターのサービスがますます必要になっていくと思われます。私たち自身も最新技術を活用しながら品質を向上させて、さらに時代にマッチしていくことが重要です。

当協会も業界の発展を支えるべく、事務局を中心にがんばっていきますので、引き続きのご支援をお願いいたします。

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・消費経済政策課 消費経済企画室 室長

伊藤 正雄 氏 祝辞

今年は、アベノミクスの三本目の矢である民間活力の強化を目指す一年になります。私ども経済産業省が目注しているのが、戦後一貫して GDP の 6 割を占めてきた個人消費です。通産省時代からサプライサイドの政策を重視する傾向がありましたが、ここで個人消費に軸足を変えつつあるところですよ。消費者の二



アフィールドで事業活動をされている皆様方、並びにコールセンター協会に対する期待はますます膨らんでいます。特に、社会的な要請や期待が集まっているのが女性の雇用と地方創生です。その中で、コールセンターが果たす役割はますます大きなものになると思います。

私ども消費経済企画室でも、市場の言葉をできるだけきめ細やかに拾った政策が打ち出せるように取り組んでいます。日本経済の成長の足音がより確固たるものになるよう、皆様方のご協力をお願いいたします。

総務省 総合通信基盤局 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

飯倉 主税 氏 祝辞

情報量がより多くなり、情報のスピードも速くなる中で、コールセンターの機能はますます重要性が大きくなっていると肌で感じています。それは政府でも民間企業でも同じで、民間企業であれば窓口から上がってくる声が新しい商品開発につながり、政府であれば新しい政策を作る宝の山になります。



総務省にも、消費者行政課の中に電気通信相談センターがあり、電気通信分野の苦情や相談を受け付けていますが、まだ十分に活かしきれていないという反省の気持ちがあります。今年はこの宝の山を、電気通信事業者の方にもフィードバックをして、消費者対応の改善につなげていけるような、良い循環ができる年にしたいと思っています。そういう意味では、コールセンター機能から入手できる宝の山を、私たちの業務である消費者保護に活かせるような一年にしたいと思っていますので、よろしく願いいたします。

CCAJ スクールのご紹介

この度、2015 年度 CCAJ スクールの開催スケジュールが決定しましたので、お知らせいたします。

新年度より「スクリプト作成講座」は、現在のセンターの事情やニーズを反映し、FAQ を取り入れた「スクリプト・FAQ 作成講座 ～コールセンター運営のカギを握るオペレーションツールを学ぶ～」としてリニューアルします。福岡開催ならびに一部リニューアルを予定している講座も、決定次第 Web サイトなどで公開します。

また、2 月、3 月開催の CCAJ スクールも引き続き受講者を募集しています。ぜひご検討下さい。

今後ともセンターの人材育成活動の一環として CCAJ スクールをご活用下さい。

《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きます。「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。

2015 年 2・3 月のスケジュール

開催日	講座名	講師名	開催地
2/24(火)	電話対応品質マネジメント	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 真紀子 氏	日本マンパワー（東京都）

『スクリプト・FAQ 作成講座 ～コールセンター運営のカギを握るオペレーションツールを学ぶ～』

お客様との対話台本となるスクリプト・FAQ などのオペレーションツールの整備は、コールセンターにとって非常に重要です。アウトバウンドではスクリプトのでき次第で成果や実績が左右され、インバウンドではテレコミュニケーターの育成やモチベーション維持向上に大きく影響します。決してあなどれないスクリプトの世界を、他社の成功事例・失敗事例を交えながら解説します。また、特にインバウンドで重要な FAQ のあり方や作成整備方法を他社事例を紹介しながら解説します。

確実な成果に結びつけるためのアウトバウンドスクリプト、CS を実現するためのインバウンドスクリプト、FAQ のあり方を理解するとともに、異業種同士の意見交流の場としてのグループワークの中で、問題点や課題を整理し、解決策・改善策をアドバイスします。

■講師：鈴木 誠 氏 コンタクトセンター専門アドバイザー

■受講対象者

- ・スクリプト作成で悩んでいる方
- ・FAQ の整備で悩んでいる方、これから整備に携わる予定の方
- ・スクリプト作成、FAQ 整備を部下に指示指導する方 など

■この講座を受講すると

- ①スクリプト 4C (clear , conversational , concise , convincing)

の法則を身につけていただきます。

- ②他社の良いスクリプト・問題あるスクリプトなど実際のスクリプト事例、FAQ の整備事例などを披露、実感していただけます。

- ③異業種交流の一貫としてのグループワークを通してふだん知り得ない他社の状況を相互に知ることによって問題点や課題を整理することができます。

2015 年度の CCAJ スクール スケジュール

■ 2015 年

開催日	講座名	講師名	開催地
4/23(木)～4/24(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	日本マンパワー(東京都)
5/14(木)～5/15(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)
5/21(木)～5/22(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)
5/26(火)～5/27(水)	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	アーバンネット神田(東京都)
6/4(木)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー(東京都)
6/9(火)	お客様志向のテレコミュニケーション	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
6/11(木)～6/12(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
6/16(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)
6/18(木)～6/19(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)
7/2(木)	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(金)	スクリプト・FAQ 作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
7/8(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)
7/9(木)～7/10(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	沖縄産業支援センター
7/15(水)～7/16(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館
7/23(木)～7/24(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
8/6(木)～8/7(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)
9/1(火)～9/2(水)	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)
9/9(水)～9/10(木)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	あすか会議室(東京都)
9/15(火)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
9/17(木)～9/18(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	新大阪丸ビル新館
10/8(木)～10/9(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	アーバンネット神田(東京都)
10/15(木)～10/16(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	日本マンパワー(東京都)
10/22(木)～10/23(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(木)～11/6(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	かでの 2・7(札幌市)
11/10(火)～11/11(水)	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	アーバンネット神田(東京都)
11/17(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)
11/18(水)	お客様志向のテレコミュニケーション	瀬崎 節子氏	日本マンパワー(東京都)
12/2(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)
12/3(木)～12/4(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)
12/8(火)	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)
12/10(木)～12/11(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

■ 2016 年

1/14(木)～1/15(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)
1/21(木)～1/22(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)
1/26(火)	KPI 基礎講座	有山 裕孝氏	日本マンパワー(東京都)
1/27(水)	スクリプト・FAQ 作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー(東京都)
2/2(火)～2/3(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)
2/4(木)～2/5(金)	スーパーバイザー養成講座～人材育成編～	黒田 真紀子氏	日本マンパワー(東京都)
2/10(水)	電話対応品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー(東京都)
3/2(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)
3/9(水)～3/10(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)

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

まもなく開催！ CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015

～コンタクトセンター運営の秘訣！「人」と「仕組み」のマネジメント～

『CCAJ コンタクトセンター・セミナー』は、話題の企業・関連業界から学ぶ「基調講演」、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、センターの共通課題をテーマに取り組みを発表する「CCAJ セッション」からなり、今年で 12 回目の開催となります。

「基調講演」では、爆発的にユーザーを増やす話題の企業「LINE 株式会社」に登壇いただき、同社の成長戦略やコンタクトセンターの新チャネルの可能性についてお話しいただきます。

「CCAJ セッション」は、今、センターで関心の高い 5 つのテーマにフォーカスした取組事例の宝庫です。センターで活躍される方々が多数出演し、成功談・失敗談など現場の生の声をお届けします。出演者の発想・工夫から学び、苦勞・熱意に共感できる内容となっています。

さらに、出演者も参加する「交流会」は、同じ立場の方々と交流を深め、情報交換できる貴重な機会です。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

■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 2015 年 2 月 17 日 (火)	
10:30 12:00	基調講演 『LINE の成長戦略と、コンタクトセンターにおけるチャネルとしての可能性』 LINE (株) 広告事業グループ 広告事業部 マーケティングソリューションチーム マネージャー 林 祐太郎 氏 世界の月間利用者数 1.7 億人超、国内 5400 万人以上に利用されているグローバルメッセンジャー、LINE。ユーザの声やニーズから、いかにサービス成長へ繋げていったのか。単なる「通話・メールアプリ」の枠を越えた、プラットフォーム戦略についてお話しいただきます。 また、法人利用においても注目をされているなかで、これまではマーケティング・コミュニケーションにおける「広告・販売促進」分野での利用が主であったが、今後はコンタクトセンターと連携した「カスタマーサポート」分野での法人利用も見込まれています。その連携を可能にする「LINE ビジネスコネク」について、概要や活用事例などをご紹介します。
	CCAJ セッション ①『品質向上活動を好循環させる 2 つのポイント「仕組み作り」と「人の育成」』 M(株) ラーニングイト ビジントレーナー 瀬崎 節子 氏 S(株) WOWOW コミュニケーションズ 経営戦略部 担当部長 小川 範芳 氏 S メットライフ生命保険 (株) 能力開発課 テクニカルサポートアドバイザー 神谷 麻紀 氏 「センターの品質」は CS に直結するため、多くのセンターでその向上を目指しています。しかし、品質向上には特効薬がないことから、企業・センターミッションに基づいた「仕組み作り」と運用・評価する「人の育成」が、品質向上活動を好循環させるポイントと言えます。 本セッションでは、「仕組み作り」について、運用・品質管理部門によるサービス向上の PDCA サイクル、“おもてなし”に重点を置くスキル・CS 評価、モニタリング運用などを紹介。「人の育成」では、運用・評価者の育成、スキルのばらつき解消など具体的な取り組みを紹介します。さらには、今後の課題として、品質向上と経営貢献・価値創造の実現についても考えていきます。
13:00 14:30	CCAJ セッション ②『顧客満足を創出するセンター運営 ～テレコミュニケーター・SV 主体で実現する CS 向上～』 M(株) プロシード コンサルティング事業部 シニア・コンサルタント 数矢 英子 氏 S(株) エヌ・ティ・ティ エムイー OCN サポートビジネス部 長谷川 未来 氏 S(株) 三井住友銀行 コールセンター神戸 企画 G 研修担当 吉村 真由子 氏 コールセンター運営の重要な目標は「顧客満足度向上」です。様々な状況、様々な心情で電話をかけてくるという“入電多様化”傾向の中で、「顧客満足度向上」を実現するために、センターには一層高い対応機能と継続的な機能向上が求められています。 本セッションでは、テレコミュニケーター (オペレータ)・現場をまとめる SV・SSV の意識、各階層のスキル、モチベーション向上、自主的な気づきの促進とオペレーションへの活用、レベルアップの取組み評価等、具体的な取り組み事例を共有することによって、現場が自主的に顧客満足を創出し、機能向上し続けるセンター運営のあり方を考えます。

※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。

2日目 2015年2月18日(水)

10:30 12:00	CCAJセッション③『スーパーバイザー育成、3つの運命の分かれ道。いま、どこまでやるのがアタリマエなのか?』 【M】(株)Cプロデュース 取締役 吉沢 晴美 氏 【S】ピーウィズ(株)オペレーション統括部 TR&QA ユニットマネージャー 仲江 洋美 氏 【S】(株)ノーリツ 品質保証推進統括部 お客さま部 東日本修理受付センター サブリーダー 姫野 久乃 氏 「SVになりたい人が少ない」「SVになったが期待したほど活躍していない」など、SV登用・育成の課題は尽きません。多くのセンターでは、キャリアパスや研修など、会社としてセンターとして、制度を整え、課題に取り組んでいます。それだけでは良いSVは育ちません。では、イキイキと活躍するSVを育てるには、どうしたらよいでしょうか。 本セッションでは、SVが登用されてから一人前になるまでの道のりに、①登用時②育成開始時③育成期間の3つの分かれ道を設定しました。各社の取り組みや考え・想いから、「いま、どこまでやるのがアタリマエなのか?」を探っていきます。
13:00 14:30	CCAJセッション④『ビッグデータ時代のVOC活用～これからのコンタクトセンターの活路～』 【M】(株)プラスアルファ・コンサルティング 取締役 鈴木 賢治 氏 【S】アスクル(株)Eプラットフォーム本部 カスタマーリレーションシップ マネジメント部長 小野原 学 氏 【S】カルビー(株)コーポレートコミュニケーション本部 本部長補佐 天野 泰守 氏 昨今、先進企業では販売・営業部門や研究部門を中心に、ビッグデータを活用することで、経営改善や業務拡大を加速させています。この時代の流れのなかでコンタクトセンターが取り残されないためにはどうしたらよいのか? 効率化、ミスの減少、満足度の向上など、ほぼオペレーション改善についてはやりつくした感があるなか、ある種の閉塞感を打破していくための鍵は何か? その1つの答えがVOC(顧客の声)活用にあります。お客様相談室＝クレーム対応部隊から脱却し、継続的に企業活動に大きく貢献していくための“攻めのVOC活用”とは何か? 先進企業の取り組みや最新の事例から 鋭く切り込んでいきます。
14:45 16:15	CCAJセッション⑤『失敗から学ぶ “勝利に導くことのできないセンター長の泣き所”とは?』 【M】(株)感性労働研究所 代表取締役 宮竹 直子 氏 【S】損保ジャパン日本興亜まごころコミュニケーション(株)業務革新部 部長 安東 徹治 氏 【S】リコージャパン(株)カスタマーサポート本部 サポート統括室 シニアマネージャー 細田 博 氏 センター長はお客様、従業員、経営層のすべてのステークホルダーに対して自身の組織が最大の能力を発揮し、価値あるサービスを提供し続けることをコミットしなければなりません。 しかし、原因がどうであれ、運営が上手くいかない時に指摘されるのは「センター長の力量不足」。果たして、矢面に立つセンター長の力量とは? 本セッションでは、センター長が陥りやすい失敗や致命傷になりかねない言動に着目し、自らの経験や目の当たりにしてきたことを本音で語り合います。そして、様々なセンターに共通する“センター長の泣き所”をとらえた上で、次世代のセンター長育成のヒントを探ります。
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 3A 交流会は、セミナー出演者と受講者との意見・情報交換、コンタクト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、交流会のみの参加はご遠慮ください。

●概要

- 会期: 2015年2月17日(火)10:30～16:15(セミナー)
2015年2月18日(水)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)	15,500 円	6,200 円
一般(事前申込)	20,600 円	7,200 円
当日券	—	10,300 円

※交流会の参加については Web サイトをご覧ください。

◎ 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。



昨年のセミナーの様様

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 応対品質管理（以下：QA）とは「センター全体の電話応対品質の向上を図るために改善活動を推進する仕事」です。QA チームの仕事のポイントとして理解しておきたいことが2つあります。1つ目はSVとQAの視点の違いです。2つ目はモニタリングを実施することが目的ではなく、モニタリングで特定できた課題を改善していくことが本来の仕事だということです。

1つ目の、SVとQAの視点の違いは、SVは自分のチームのテレコミュニケーター（以下：TC）をマネジメントしますが、QAはセンター全体の応対品質をマネジメントします。例えば、SVがモニタリングを実施する時は、自分のチームのTCを見えています。「Aさんの応対は前回フィードバックした課題が改善されている。頑張ったなあ」「新人のBさんは業務を理解して、お客様に正確に案内できるようになった」など、モニタリングの結果から一人ひとりのTCの現状や課題を把握し、育成に反映させていきます。これに対してQAはセンター全体の応対をマネジメントするので、極論をいえばTCの顔を浮かべる必要はありません。センターミッションに基づいた目指すべき応対ができているかどうか、お客様に適切な応対ができているかどうかを確認します。つまりTCのキャリアやどれほど頑張っているかなどではなく、

Q 応対品質管理チームに異動になりました。モニタリングを中心に担当することになります。今までスーパーバイザー（以下：SV）として実施していたモニタリングとの違いや留意するポイントなどがあれば教えてください。

回答者 窪田 尚子 氏

(有) クウォーターワン 代表取締役

CCAJ スクール 電話応対品質マネジメント 講師

センター全体の電話応対品質を見ることが役割です。客観的で冷静な視点で「センターにとって」「お客様にとって」この電話応対はどうかを判断しマネジメントします。この2つの視点の違いを認識することが1つ目のポイントです。

2つ目は仕事の目的です。QAはセンター全体の応対品質改善を推進することが役割ですから、モニタリング実施は最初のステップにすぎません。モニタリングで課題を発見し、分析で改善すべき点を特定し、具体的な取り組みを計画的に実施して行きます。例えば「全体にお客様への説明が不足している」という課題を発見したら、なぜ説明が不足するのかを分析します。TCのコミュニケーションスキル不足、商品や業務知識不足が要因なのか。業務フローやトークスクリプト、KPIなどが適切でない場合や、オペレーションを支援するシステムに要因がある場合もあります。あらゆる可能性から課題を特定し、必要な業務改善やトレーニングを各担当者と一緒にプランニングし実施して行きます。QAの役割や仕事の範囲は、センター規模や運営方針などで多少の違いはあると思います。大切なのはQA自身がセンターミッションを理解し、お客様にとってどのようなセンターでありたいか、そのあるべき姿をしっかりと自分の言葉でSVやTCに伝えられることだと思います。

コンタクトセンターに関する質問受付中! 専門家が回答します。ご質問は、協会事務局 TEL:03-5289-8891 mail:office@ccaj.or.jp まで。

窪田尚子講師の CCAJ スクール『電話応対品質マネジメント』

開催日	講座名	講師	会場
2015 年 9 月 15 日 (火)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー (東京都)
2016 年 2 月 10 日 (水)	電話応対品質マネジメント	窪田 尚子氏	日本マンパワー (東京都)

【講座概要】センター全体を俯瞰したマネジメント視点で、電話応対品質向上に必要な取り組みの考え方や実践ポイントを学びます。応対品質の改善を各論ではなくマネジメント視点で捉えた時に「あるべき応対品質」とはどのような応対なのか、センターの品質管理とそのための体制とはどのようなものか、現行のモニタリングやフィードバックと何が違うのかなど、個々のテレコミュニケーターの応対からセンター全体の課題を発見し、改善への取り組みを実践するまでの具体的なノウハウを学びます。

【受講対象者】・センター全体の電話応対品質向上に取り組んでいる方
・コールセンターでモニタリング&フィードバックをしているSVの方
・教育やQA (クオリティ・アシュアランス) を担当している方 など

スーパーバイザー interview vol.57

広告会社・大広のグループ会社である株式会社ディー・クリエイト。同社では、ダイレクトマーケティングに関する企画やコンサルティング、コールセンター業務の受託などを行っています。今回は、東京・浜松町からほど近い芝公園にある同社のコンタクトセンターをお訪ねしました。

株式会社 ディー・クリエイト
カスタマーリレーション部
テレマーケティング1グループ
チームマネージャー

藤尾 茜さん

「たっぷりの睡眠とウィンドウショッピングが気分転換」という藤尾さん。また余暇には、テレビを見て過ごすことも多いとのこと。「お洒落にはあまり気を使わない方ですが、女性が多い職場ということもあって、流行は見ておきたいと思っています」



おもてなしの心で 密度の濃い会話を実践

お話を伺った藤尾茜さんは、スーパーバイザー(以下、SV)的な役割であるチームマネージャーとして、インバウンドチームの運営・管理を担当しています。

藤尾さんのチームには20数名のテレコミュニケーター(以下、同社の呼称のエージェント)が所属し、15名前後が常駐しているとのこと。センターには同程度の規模のチームが15あり、300名近い方々が都心のオフィスビルのワンフロアで、コールセンター業務に携わっています。

クライアントは、大手健康食品メーカー。そのお客様センターとして、受注やお問い合わせ対応を行っています。お客様の年代は幅広く、商品も多岐にわたります。お客様に商品とサービスを愛していただき、末永い関係を続けていただけるよう、センターでは「お客様に寄り添う姿勢」を重視されていて、高品質な対応、健康や商品に関するきちんとした知識の習熟が求められます。

新人エージェント教育では、約1カ月半の座学とOJTを経て、実務に就いた後のエージェントの育成が藤尾さんの重要な役割になります。

藤尾さんの現在の主な職務を伺うと、「エスカレーション対応やチームの勤怠管理、メンタル面でのサポートなどの一般的なSV業務の他に、対応品質向上のためのフィードバックや研修、リアルモニタリングなどに力を入れて取り組んでいます。エージェントは、お客様の健康に関する興味やお悩みを伺い、そのお話を沿って商品のご案内などを

行っています。お客様に寄り添う姿勢を体現するには、「お客様に期待を持って摂取していただけるようなアドバイス」が求められます。エージェントがお客様のきっかけを後押ししたり、感動していただける対応を常に行えるようにするのが私の仕事です」

その結果としてお客様からの感謝の手紙やプレゼントが途切れることなく送られてくるとか。藤尾さんのチームにも月平均で4~5通は届くそうです。それらは個人情報やマスキングした上で、休憩スペースなどに貼り出すなどして、センター全体で情報共有しているとのこと。

面接者全員が惚れ込んだ人柄と才能

1年ほど前に転職した藤尾さんですが、前職では「マーケティングへの興味が強かった」という動機で、通信販売のコンサルティング会社に新卒で入社します。そこでは自社のコールセンターに配属され、健康食品のコールセンターでのSVと通信販売コンサルティングを担当しました。

その経験の中で、通販ビジネスの面白さを知るとともに、コールセンターがビジネスの成否を握っていることを体感。さらなる飛躍を目指して、ディー・クリエイトの門を叩きます。「ディー・クリエイトに関わっていた通信販売は、業界でも知られる成功事例です。その現場を担当してみたいと強く思いました」

一方、望まれたディー・クリエイトでは、「志望動機が「このクライアント、このコールセンターのサービス品質だからこそ働きたい」という方は初めてだった」とのこと。そこに縁が生まれま

す。同社への入社試験の際、彼女と会った全員が即時採用を推したそうです。すべての面接者が藤尾さんと一緒に働きたいと感じ、彼女の夢も叶ったのでした。

その感想はエージェントも同じです。「皆さんに教えてもらう管理者」と謙遜する藤尾さんですが、誰もが「一緒にがんばりましょう」という心持ちになるようで、チーム内の結束も強いとのこと。同社では月毎に対応品質を評価する制度があり、そのチーム賞を受賞するなど目に見える進歩が続いています。「まじめに長く勤めて下さっているエージェントさんばかりで、いつも助けていただいています」

今後の目標を伺うと、「人を育てるためのスキルをもっと上げていきたいと思っています。このセンターで学んだことがキャリアアップにつながるような手助けができれば嬉しいです」

人材マネジメントやコンサルティングにも興味があるという藤尾さん。縁あって同社に入社した次世代のエースは、前向きな姿勢で、ご自身のスキルとキャリアも順調にアップさせているようです。

企業情報

株式会社ディー・クリエイト

代表取締役社長 大串 浩章

本社：東京都港区芝公園2-4-1

ホームページ：<http://www.d-create.co.jp/>

設立：2000年12月14日

従業員数：489名(平成26年4月1日現在)

プロフィール：ディー・クリエイトは、ダイレクト・レスポンス・サポート業務(DRS事業本部)と、カスタマー・リレーションシップ・マネジメント業務(CRM事業本部)を2つの事業領域として組織し、専門的できめ細かなサービスを提供しています。

協会日誌

12/16 人材育成委員会

- ① コールセンターに必要なマネジメントスキルとその役割分担を探る
- ・全 239 あったマネジメント項目の適否を討議し、124 項目に集約した(完成後、報告会などを実施し、全会員に共有を予定)。

1/14 情報調査委員会

- ① CCAJ メールニュース
 - ・VOL.211 の情報収集状況等を報告した。
- ② コンタクトセンター見学会
 - ・次回見学会の見学先および見学会案内文を承認した。
- ③ 2014 年度活動報告および今後の活動
 - ・2014 年度の活動実績について報告した。
 - ・今後の新たな活動として、委員間の勉強会を行うこととなった。



平成 25 年版 働く女性の实情

2014 年 12 月 17 日、厚生労働省から「平成 25 年版 働く女性の实情」が公表されましたので、その一部をご紹介します。

平成 25 年の女性の労働力人口は 2,804 万人で、労働力人口総数の 42.6% です。年齢階級別労働力率をみると 30 代に労働力率が低くなる M 字カーブを描いています。また、管理職比率も長期的には上昇傾向にあるものの、国際的には低い水準にとどまっています。

平成 24 年度に都道府県労働局雇用均等室に寄せられた相談は 20,677 件で、1 位が「セクシュアルハラスメント」の 5,359 件、2 位は「母性健康管理」の 1,957 件でした。「母性健康管理」に

ついては、男女雇用機会均等法に基づいて、健康診断の受診等に必要時間の確保や医師等の指導事項を守るために必要な措置を講じること、産前産後休業などが求められています。

政府も、子育てや介護をしながら働き続けやすい環境を整備するため、仕事と生活の調和の取れた働き方を実現することが重要であり、その達成に向けた取組を推進しているとのこと。なお詳細は、厚生労働省のサイトよりご確認ください。

ことば食堂へようこそ！

文化庁のホームページでは、「国語に関する世論調査」に基づく動画「ことば食堂へようこそ！」を公開しています。

「ことば食堂へようこそ！」では、「国語に関する世論調査」の調査結果を基に、コミュニケーション上の齟齬を生じる場面や慣用句等の本来の意味、本来とは

異なる意味の生まれた背景等を動画で紹介。2015 年 2 月までに全 20 の慣用句等を取り上げる予定で、すでに 18 の慣用句等が公開されています。

役不足	煮え湯を飲まされる	敷居が高い
奇特	気が置けない	雨模様
枯れ木も山のにぎわい	割愛する	流れに竿さす
世間ずれ	煮詰まる	他山の石
御の字	すべからく	手をこまねく
やおら	琴線に触れる	失笑する

http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/kokugo_sisaku/kotoba_shokudo/

CCAJ 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「CCAJ 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、「CCAJ 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@ccaj.or.jp) までお申込みください。

VOL.210(2015 年 1 月 6 日配信)

配信数：5,390 名

◇目次◇

【協会からのご案内】

- 1.CCAJ News VOL.214(2015 年 1 月号)を協会 Web サイトにアップ
- 2.CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2015 2015 年 2 月 17 日(火)～18 日(水)に開催!
- 3.CCAJ スクール 直近開催のご案内

【関連動向・情報】

4. パート労働ポータルサイトのリニューアル(厚生労働省)
5. 2014 年 10 月度の通信販売売上高と 2013 年度の通信販売売上高(日本通信販売協会)
6. ことば食堂へようこそ! のページに「やおら」の意味が追加(文化庁)
7. 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)(内閣官房)
8. 2014 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第 4 回(サービス産業生産性協議会)
9. 経済産業分野における個人情報保護ガイドラインの改正(経済産業省)
10. 国が提供する相談ダイヤルへの 3 桁番号利用のあり方(総務省)
11. 平成 25 年版 働く女性の实情(厚生労働省)
12. 改正労働安全衛生法に基づくストレスチェック制度に関する検討会の報告書(厚生労働省)
13. 消費者問題に関する 2014 年の 10 大項目(国民生活センター)
- 【官庁等からのお知らせ】
14. 津波被災地向け企業立地補助金の 4 次公募の開始(経済産業省)

次号予告

「CCAJ News」Vol.216 では、「コンタクトセンターセミナー 2015 開催報告」などを掲載する予定です。

※ 掲載内容は変更になる可能性があります

電話勧誘販売などに関する、
消費者からの苦情・相談に対応しています。

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404

受付時間 10:00～16:00
(土曜・日曜・祝日を除く)