

## 先進IT活用からリーダーシップ育成まで いま立ちはだかる“壁”を突き崩すヒントを提示

現在、コールセンターを取り巻く環境は激しく変化している。スマートフォンやSNSの普及は顧客接点のオムニチャネル化を促進。年々厳しくなる雇用環境で“人が辞めない組織”づくりに迫られ、同時に人工知能(AI)をはじめとした先進ITによる効率化も求められる。こうしたセンター運営に立ちはだかる“壁”をいかに乗り越えるのか、5つの特別セミナーを通じてヒントが提示された。

### NEWテクノロジー

#### “ノンボイス”で変革する 新たな顧客接点の姿を提唱

チャットやメッセージング・アプリを使ったノンボイスのコミュニケーションが急速に普及しつつある。当然、コールセンターもこうした変化にあわせたデジタルチャネルへの対応が求められる。特別セミナー:Newテクノロジーでは、「AI・チャット・動画——“ノンボイス”で迫られる顧客接点改革」と題し、これからのオムニチャネル・コンタクトセンターの姿を描き出した。

パネルディスカッションでは、パネリストにLINE カスタマーコネクト事業企画チームの垣内隆志

氏と、AIメッセージング 取締役の遠藤大介氏を迎え、モデレータをアビームコンサルティングの秋山紀郎氏が務めた。

冒頭、秋山氏は“5年後のコンタクトセンターの姿”を見据え、チャネルの多様化について解説。電話・メール・チャット・メッセージングの4チャネルについて、各々の特徴を説明しながら、顧客がチャネル間を自由に行き来しつつ企業にコミュニケーションしてくる未来像を紹介した。

これを踏まえ、LINEの垣内氏は、法人向けカスタマーサポートサービス「LINE カスタマーコネクト」を紹介。LINEを使ったチャットボット、LINEと電話を連携するサービスなどを解説し、新たなチャネルの実現を説いた。またAIメッセージングの遠藤氏は、独自のAIエンジンを利用したLINEにも対応するチャットボット・サービスを紹介。自社でチャット対応センターを運用しており、ボットと有人を組み合わせたハイブリッドサービスについて解説した。

普及への障壁については、両者とも新しいサービスゆえに導入に二の足を踏む企業が多いことを挙げ、「一緒に先進事例を作りまし



AIメッセージング 取締役の遠藤 大介氏(左)、LINE LINE Bizセンター 広告・ビジネスプラットフォーム室 カスタマーコネクト事業企画チームの垣内隆志氏(右)

よう」と聴講者に呼びかけた。

### IT活用・導入支援

#### もはや“人海戦術”は通用しない! ヒトとシステムで3大課題に挑む

コールセンター運営者を悩ませ続ける、『品質改善』『生産性向上』『経営貢献』の3つの課題。これを解消するには、スタッフのスキル／マインド強化だけでは限界があり、ITによる支援が必須となる。IT活用・導入支援セミナーでは、「品質・生産性・経営貢献——3大課題にシステム活用で挑む」をテーマに、講演とパネルディスカッションを行った。

登壇したのは、大同生命保険カスタマーサービスセンター サービス企画課 課長の半谷喜正氏、NEC スマートネットワーク事業部事業主幹の大庭正裕氏、SCSK AMO 第一事業本部 AMO サービス部 第三課課長の稲田 徹氏の3

氏。モデレータは編集部が務めた。

冒頭、現在のコールセンターを取り巻く状況を概観。人手不足が続くなか、従来の労働集約型モデルには限界があり、今後のセンター運営はIT活用なくして成り立たないことを指摘。これを踏まえつつ、大同生命の半谷氏が、同社のIT活用事例について講演した。

講演タイトルは「高齢のお客さまにご満足いただける応対を目指して～人的対応では解決できなかった課題にITを活用～」。超高齢社会を迎えた現在、コールセンターにはシニア顧客からの問い合わせが増え、いかに満足いただくかが課題になっていることを指摘。ホスピタリティある応対を目指すことは当然ながら、それを支える仕組みとしてITを活用し、ヒトとシステムの両面から、「ベストシニアサービス」を実現する取り



SCSK AMO第一事業本部 AMO サービス部 第三課課長 稲田 徹氏(左)、NEC スマートネットワーク事業部 事業主幹 大庭正裕氏(右)



大同生命保険 カスタマー サービスセンター サービス企画課 課長 半谷喜正氏

組みについて紹介した。

後半のパネルディスカッションは、コールセンターの3大課題についてIT活用でどう乗り切るかを討論。大同生命の半谷氏がユーザー視点で疑問をぶつけ、NECの大庭氏、SCSKの稲田氏が、ITソリューションや技術力でいかに対応するかを応酬した。

## コンタクトセンター・アワード LOY受賞4名に聞く 「普遍的なリーダーシップ」の姿

コンタクトセンターを円滑に運営するには、現場に強力なリーダーシップが必要だ。「コンタクトセンター・アワード」(主催:リッ

クテレコム、共催:イー・パートナーズ)は、業務改善をけん引した実績を持つリーダー(SVやマネージャー)を表彰する個人部門「リーダー・オブ・ザ・イヤー」を設けている。特別セミナーでは、2016年度を受賞者4名が登壇。審査員の谷口 修氏の進行のもと、「リーダーシップの育て方」をテーマにディスカッションした。

登壇者は、大阪のアウトソーサー、情報工房の下山ひろ子氏、三井住友海上火災保険の斎藤 亮氏、バッファローの嶋田豊秋氏、メットライフ生命保険の高田ふみ氏の4名。業種も経歴も異なる4名のリーダーだが、「メンバーと向き合い、積極的にコミュニケーションを図る」というスタンスは共通だった。また、コーチングやITソリューション導入のリード役、呼量予測などの計数管理など、さまざまな成功体験を重ねて、メンバーに対し「まずはやってみせる」というアプローチも共通していた。

「AIの普及やデバイスの多様化など、環境は大きく変化しても現

場のリーダーシップのあり方は普遍」(谷口氏)であることは間違いないようだ。

## 人材育成

### 真意やニーズを引き出す 「きくスキル」が導く顧客満足

情熱プロデュースの藤木 健氏は、「これからのオペレータ、リーダーに求められるスキル」をテーマに講演した。時折、聴講者に質問を投げかけながら、現状の応対や人材育成の課題に切り込んだ。

冒頭、藤木氏は「お客様は問い合わせのプロではありません」と強調し、筋道立てて質問できる顧客は少なく、問い合わせ内容が漠然としていたり、支離滅裂な顧客が多数派であることを指摘。「より多くの顧客満足を得るには、コミュニケーションを通じて真意やニーズを探り適切に応えるための“きくスキル”が不可欠」と述べた。さらに、同一条件下で「聞かれたことに答えるだけの応対」と、「心



漫画家の榎本まみ氏

情を慮りながら問い合わせの背景情報を聞きだして提案している応対」の音源を再生し、聞き方によって応対の印象や成果が大幅に変わることを伝えた。聞き方については、同氏の著書「顧客の心理を読み解く 聞くスキル 聞き出すスキル」をもとに、「質問力」「心情察知力」「音声表現力」など、8つの要素を解説した。

このほか、マネジメント層の「コールセンターの役割の捉え方」についても言及があった。一般的なモニタリングシートを見せながら、「答えることに終始するのは、そもそもコールセンターのミッションとかい離れた対応評価をしているからです」と見解を示す藤木氏。些末な語尾のクセや敬語よりも、ミッションを基準として「問題解決できているか」を重視した評価と育成が必要であると主張した。

## 採用定着

### 離職予防のキーワードは「自尊心」 個人を大切にす文化が重要

特別セミナー:採用定着では、「督促OL」シリーズの著者である榎本まみ氏が登壇し、「オペレータが辞める理由・続ける理由」をテーマに講演した。

自身も現役オペレータとしてコ



「答える」と「応える」の違いを説明する情熱プロデュースの藤木 健氏

ールセンターに勤務する榎本氏が、その目線から就業環境を分析。

「オペレータは、お客様と上司から自尊心を攻撃されやすい存在。『自分大切にされない』という感情が溜まると、モチベーションが下がり、結果、退職を促すこととなります」と持論を展開すると、来場者の多くが頷き、賛同の意を示していた。

さらに榎本氏は、「電話対応を単純労働として採用、マネジメントしているうちは、オペレータは定着しません。電話対応は感情労働です。心を守るためのスキル育成と、自尊心を損なわないための環境設計が重要です」と続けた。具体的には、クレーム対応で疲弊しないためのテクニックを身に付けられる研修の実施や、パーソナルデータを管理したり声を掛け合うなど“個人を大切にす”企業文化の醸成の重要性を語った。

講演後は最新刊「督促OL コールセンターお仕事ガイド」の即売会・サイン会も実施。多くの来場者が書籍購入に列をなした。



左から、メットライフ生命保険 カスタマー・コンタクト戦略企画部 パフォーマンスマネジメント課 課長 高田ふみ氏、バッファロー 品質保証部CS課 課長 嶋田豊秋氏、三井住友海上火災保険 コンタクトセンター企画部 神戸センター長 斎藤 亮氏、情報工房 ヒューマンリソース部門 ディレクター・ビジネスコーチ 下山ひろ子氏



イー・パートナーズ代表 谷口 修氏