



SBI証券

タイプ別対応教育で“苦手”を克服 新人の離職率を6%削減

受賞企業レポート

「早口で話す人が苦手」「納得しない人に対して論理的に説明できない」——。着台して間もない新人はとくに、「特定の傾向がある顧客」に苦手意識を持つケースが少なくない。放置すれば、その悩みがストレスとなり、離職に至るケースもある。

SBI証券は、組織力を高めるためのコミュニケーションツール「DiSC」をアレンジ、教育や人材配置に活用する取り組みを実践した。

各タイプの特性(図)をもとに、約300件の通話音声进行分类。「満足」「不満足」を表す特徴的な言動を抽出し、アプローチ方法をまとめた。例えば、Dタイプは、気が短い傾向があり、端的な対応を好む。迅速さに欠けると「いつまで待たせるんだ」と急かす。iタイプは友好的だが、事務的な対応には「あなたとは話したくないから他の人に代わって」と反発する。感謝や

共感を言葉で表すことが必要だ。

これらタイプ別のアプローチ資料は、既存の研修プログラムである「マイボイス研修」「モニタリング研修」「SBI版・お客様の声を聴こう会」の3つに組み込んだ。

マイボイス研修は、新人が自分の対応音声を聞き、客観的に評価するもの。評価項目にDiSCの分類を加え、苦手なタイプを自覚させるとともに適切なアプローチ法を指導した。従来は経験則になりがちだったオペレータへの指導が、体系化によって具体的かつ一貫性をもって実施できるようになった。

アプローチ指導を受けた後にモニタリング研修を実施し、定着を図る。トークスキルの高いオペレータの通話を顧客のタイプを見極めながら聞き、「どのような対応をしているのか」を分析した。

SBI版・お客様の声を聴こう会



写真左は、コールセンターの山本真央氏、同右は堀内悠氏

は、各タイプの通話音声を聞いて特徴や言動、対応のあり方を議論。その後、品質管理チームが用意した音声教材で対応の評価コメントを共有し、すり合わせを行う。通話音声の選択は、褒め言葉があったケースやクレームなど、毎回テーマを設けて選定している。このほか、社内の人間関係の構築にも応用している。タイプによる相性に着眼し、快適に研修を進められる座席配置や相性のよいリーダーのもとに新人を配属するなどの工夫を加えた。

結果、入社1年未満のオペレータの離職率は10.3%から4.5%に減った。さらに、特性の理解による対応の改善で、「ありがとう率」は56.1%から59.5%に向上。センター全体の平均対応時間は7分1秒から6分28秒に減少する効果もあった。

図 DiSCの分類における主な特徴と4つの活用



- ①マイボイス研修
…自分の対応を材料にして各タイプの見極めと苦手意識の克服
- ②モニタリング
…ベストプラクティスの共有
- ③SBI版・お客様の声を聴こう会
…各タイプの対応内容について議論
- ④人員配置
…新人研修中、研修後の座席配置