

ITからメンタルケアまで “センターの基本”に立ち戻る2日間

コールセンターの機能や役割などの基礎情報から、ITトレンド、メンタルヘルスケアまで幅広くテーマ設定をした今年の特別コンファレンス。マネジメント初心者や、現場のモチベーション喚起に悩むベテランSV、システム担当者などさまざまな層の受講者が参加した。

特別コンファレンスでは、コールセンターマネジメントの初心者から、SVなどの現場担当者、IT担当までさまざまな属性の来場者が学ぶことのできるコンテンツを展開した。

CS向上施策のポイント トレンドの傾向と対策

12日の午前中は、ラーニングイット代表の河合晴代氏が「コールセンターの基礎～その役割と機能、そこで働くということ」と題して講演。コールセンターの変遷について、1990年以前の「お客様相談室や代行業務などを行ってきたコールセンター1.0」、「地方コールセンター設立ラッシュが始まり業務が煩雑化した1990年以降

のコールセンター2.0」と解説したうえで、「今後の3.0では、顧客から本意を引き出し関係構築をすることで満足度を上げ、中長期的に業績貢献するという“マーケティングセンター”としての役割、もしくはBPOセンターとして正確・早い・安いを追求するかいずれかに比重を置いて役割を明確にすべき」と解説した。

午後は、「Webと電話の“顧客体験”がもたらす満足度——問い合わせ窓口格付け調査から」と題してHDI-Japan代表の山下辰巳氏が講演した。

当日プレスリリースした「問合せ窓口格付け 2013年度～ISP業界」について、山下氏は「三つ星はNECビッグロープ1社で、他

業界に比較して電話がつながりにくい状況でした。クオリティ面では顧客に合わせた柔軟性や技術力が評価された一方で、オペレータースキルにバラつきが見られました。業界全体の評価が低い理由には他社製品に関する質問も混在することから顧客の要求レベルが高いことが挙げられます」と解説した。

全業界に共通する「問い合わせ窓口格付け調査」の3つ星獲得窓口の特徴については、「第一に、経営層が問い合わせ窓口における顧客サービスの重要性を認識しています。そして、クオリティは顧客が決めるということをセンターの従業員が理解しています」（山下氏）と話したうえで、CMや広告、ニュース報道、企業規模や業界、市場の評判などから顧客が描く企業イメージに合った対応ができなければ、評価が下がる傾向があると解説した。

続いて、ホライゾンBPC代表取締役の堀 雄一氏が「キーワー

ドで読むトレンドソリューション——クラウド・ソーシャル・ビッグデータ」について講演。専門用語の解説にはじまり、重要顧客の定義が「従来の“目の前の顧客”から、自社製品についてクチコミをしてくれる顧客（インフルエンサー）に移りつつあります」と解説したうえで、アクティブサポートの始め方と注意点などについて説明した。

メンタルヘルス実践法から センター構築のポイントまで

13日は、「働く人のメンタルヘルスケア～笑顔の連鎖を生む職場づくり」と題してキャリアカウンセラーの奥 富美子氏が講演。「オペレーターの業務は1人で電話やパソコンに向かう作業が大半で、センターの一員であることを実感しにくい環境です。共同作業や職場のメンバーで相談しあう時間



キャリアカウンセラーの奥 富美子氏



イースマイル 代表取締役の齊藤 勝氏

を提供することは、知能と感情のバランスを取るというワーク・ライフ・バランスにも繋がります。集中力を高めるウォーミングアップとしての遊びココロや笑いを取り入れてみてください」（奥氏）話し、朝礼前の全員参加型じゃんけんや、CDを使ったリラクゼーション呼吸法などを紹介した。

続いて、月刊コンピューターテレフォニー編集長の矢島竜児氏が「データと事例に見る顧客体験とセンターマネジメント——コールセンター白書2013中間報告より」

と題して講演。コールセンター利用経験者に対するアンケート調査から、カスタマー・エクスペリエンスとロイヤリティ向上のポイントを説明した。

最後に、イースマイル代表取締役の齊藤 勝氏が「コンタクトセンター・システムの基礎とポイント——いちから解るセンター構築」について講演。齊藤氏は「企業が生き残るには、顧客を企業の支援者にすることが重要です。そのためには、未来を予測し、プロアクティブ・コンタクトを企業側が提供しなくてはなりません。トレンドや顧客のニーズを把握できるのがコンタクトセンターです」と解説したうえで、コンタクトセンターをイチから構築する際の注意点をプロセスごとに解説した。

参加者からは「センター開設に必要なワークが整理でき、強化点も明確になりました」「小さな心がけや取り組みで、現場スタッフの悩みや不満、不安を減らすことができる事例が参考になりました」などの声が寄せられた。



ラーニングイット代表の河合晴代氏



HDI-Japan 代表の山下辰巳氏



ホライゾンBPC 代表取締役の堀 雄一氏



じゃんけんゲームを実践する奥氏の講演