

コールセンター運営のカナメ「人財」 自己成長できる健康な組織を作る

コールセンターは人がいて初めて機能する組織だ。それゆえに人材育成は重要な課題となっている。本セッションでは、コールセンターの枠組みのなかで人材をいかに育てていくか、モチベーションをどう維持していくかについて、JBM コンサルタントの玉本美砂子代表、きやりあすの奥 富美子氏による講演が行われた。

コールセンターの大切な財産として「人財」とも評される人材。この財産をいかに育てていくか、末永く手元に置いていくかについての講演が両日、行われた。

初日は、JBM コンサルタントの玉本美砂子代表が「～コールセンターの役割・ミッション～ 自己成長できる組織」と題して、組織としての人材育成の考え方、ポイントを紹介した。玉本氏はまず、コールセンターの役割は、クライアント(業務委託者)の要求・顧客の要求を同時に解決することと説明。それにはクライアントのミッションを理解し、それをセンターのミッションに落とし込み、さらに通訳してオペレータに浸透させることが重要で、その業務の意義の理解なくしては、オペレータは

仕事ができないと指摘した。

あわせて「コールセンターで働くことの良さや楽しさを伝えてください。こんなに良い仕事は他にはありません」(玉本氏)と述べ、コールセンターで働くメリットを①チームで仕事ができる、②コミュニケーション力の向上、③職場が安全、④知識・スキルの教育機関がある、⑤相手の気持ちを察する力を養える、⑥上司が常にサポート、⑦仲間ができる、⑧組織での働き方がわかる、⑨キャリアパスが可能——と挙げた。コールセンターは働きがいのある組織であり、もっと真剣に学び、楽しんで働けば、必ず知識・スキルが身につく、モチベーションも上がる、自己成長できると説明した。

2日目は、きやりあすの奥 富美子氏による「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～」の講演があった。コールセンターは、非常にストレスフルな労働環境と言われる。講演では、キャリアとメンタルヘルスケアの関係を中心



JBM コンサルタントの
玉本美砂子代表



きやりあす
奥 富美子氏

に心の健康について語られた。

「キャリアとは人生全体を考えると。仕事は人生の一部であり、仕事を通じて自分のキャリアをどう作るか、どう生きたいかを考えることが大切」と奥氏は指摘。まずは自分を取り巻く状況と気持ちを素直に受け入れることが大事で、そこからストレスに向き合っていくと説明した。さらに「マズローの欲求5段階説」を取り上げ、社会的欲求の充足の必要性、そのための上司・管理者の声がけの大切さに触れていった。また「NIOSH 職業性ストレスモデル」をもとに、職場でできるメンタルヘルスケアの工夫を紹介。実際に奥氏が入り入れ効果のあった施策の数々——桜満開プロジェクト、メンタルヘルスセミナー、第3の場所作りなどを紹介していった。

講演中、奥氏は「一般的にコールセンターは大変な職場というイメージ、でも実際は色んなことを学べる最高の職場。皆さんと一緒にもっと地位を高めたい」と、奇しくも玉本代表と同意見を挙げた。



奥氏の講演では、聴講者同士が話しあうインタラクティブな場面もあった