

# マネジメント人材、IT、経営貢献 すべての基盤は「顧客の体験と声」にある!

コンピューターテレフォニー編集部が2013年に立ち上げた「5年後のコンタクトセンター研究会」は、「マネジメント」「ソリューション/サービス」「カスタマー・エクスペリエンス」の3分科会で構成。これに情報処理学会内の「コンタクトセンターフォーラム」の研究テーマである「経営貢献」を加え、中間報告会を開催した。

## 人材とITソリューション センター運営「2つの軸」を議論

11日に開催されたのがマネジメント分科会とソリューション/サービス分科会のセッションだ。マネジメント分科会は、今年から「運用部会」「戦略部会」の2つに分かれて活動している。まず、戦略部会のリーダーであるヤフー CS本部人財開発部マネージャーの寺下薫氏が登壇、「5年後のセンター長に必要な資質とスキル」について

講演した後、マネジメント人材の育成をテーマにしたパネルディスカッションが行われた。運用部会のリーダーでもあるラーニングイトの河合晴代表は、「コンタクトセンターは、これから主流になるであろう“CS経営”の拠点となるべき存在。それを率いるという強い意志と向上心が必要」と指摘。パネラー各氏も「パッションやリーダーシップ、ホスピタリティを武器に他部門のトップと互角の実力を持たなければならない」と口を揃

えた。  
続いてソリューション/サービス分科会では、リーダーのアビームコンサルティング 執行役員プリンシパル、秋山紀郎氏が「ライフスタイルの変化がもたらす、これからの顧客対応」と題して講演。国内の代表するITベンダーとコンサルタントを交えパネルディスカッションを展開した。

同分科会でこれまで議論された「もっと普及すべきソリューション」を軸に、生活者/顧客視点のコンタクトセンター・サービスを実現するためのテクノロジーについて意見交換がなされた。音声認識やWebRTCなど、コンタクトセンターの可能性を広げるIT要素はまだ多数存在することを再確認したセッションとなった。



左から、サンスターの山下由美氏、リコーの細田 博氏、KDDIエボルバの松野克彦氏、ラーニングイトの河合晴代氏



左から、アビームコンサルティングの秋山紀郎氏、NECの大庭正裕氏、アドバンスト・メディアの森脇 健氏、テクマトリックスの岩元利純氏、ホライゾンBPCの堀 雄一氏



左から、チューリッヒ保険会社の福永敏郎氏、オウケイウェイヴの浅野雅人氏、情報工房の宮脇 一氏



左から、東京海上日動コミュニケーションズの田口 浩氏、森下仁丹の川守秀輔氏、ネスレ日本の野崎善教氏、消費者の声研究所の増田由美子氏

## センターの経営貢献、CX向上へ カギとなる「VOC活動」の進化

12日は、コンタクトセンター・フォーラムとカスタマーエクスペリエンス分科会の中間報告が行われた。

コンタクトセンター・フォーラムを代表してイー・パフォーマンス・ネクスト代表の宮崎義文氏が「コンタクトセンターの経営貢献を考える」をテーマに講演。その後、運営企業を中心にセンターの価値を高める方法について議論した。

そのなかで、「現場における評価と経営の成果が結びついていないので、社内ですら評価されていない部門になっている」と認識が一致。その突破口になる取組

みとして「VOC活動」を中心に据えるべきという意見が多かった。ネスレ日本の野崎善教部長は、「コンタクトセンターで収集できるVOCは氷山、それも最も上部の一部分だけ。やはりソーシャルメディアをはじめとしたチャネルミックスが必要」と強調、全員の同意を得ていた。

続いて行われたカスタマーエクスペリエンス分科会の中間報告でも、大きなテーマはVOC活動だった。まず、リーダーのISラボ代表、渡部弘毅氏が「オムニチャネルにおける顧客体験」をテーマに講演。続いて「エンゲージメントの可視化」についてパネルディスカッションが行われた。

情報工房の宮脇 一代表は、同

社の取り組みでもある「コンタクトセンターの現場の声を活かしたペルソナデザイン」の成果について説明。「顧客のことを最も理解しているのはコンタクトセンターのオペレータ」という考えのもと、通常はマーケティング部門が行うペルソナ構築をセンターで実施した事例を挙げ、全員の賛同を得ていた。また、FAQやソーシャルメディアの活用、人材教育に活かすVOCについても各氏が言及、従来のコンタクトセンターの枠組みにこだわらない取り組みが今後のポイントになると意見が一致した。

今回の研究会の報告は11月に開催される「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2014 in 東京」になる予定だ。

### 図 発表概要

#### 6月11日プログラム

	マネジメント分科会	ソリューション/サービス分科会
講演	5年後のセンター長に必要な資質とスキル ヤフー CS本部 人財開発部 マネージャー 寺下 薫 氏	ライフスタイルの変化がもたらす、これからの顧客対応 アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山 紀郎 氏
パネルディスカッション	リーダーシップ、ホスピタリティ、交渉力「マネジメント人材」の育成 ●パネラー サンスター ダイレクト営業部 コンタクトセンターグループ グループ長 山下 由美 氏 リコー お客様相談センター 所長 細田 博 氏 ラーニングイト 代表 河合 晴代 氏 KDDIエボルバ プロジェクト推進部 プロジェクト推進グループ グループリーダー 松野 克彦 氏 ●モデレーター ヤフー CS本部 人財開発部 マネージャー 寺下 薫 氏	生活者主導時代の到来—5年後のコンタクトセンターを語る ●パネラー NEC 企業ネットワーク事業部 主席事業主幹 大庭 正裕 氏 アドバンスト・メディア CTI事業部 未来創造部 部長 森脇 健 氏 テクマトリックス 執行役員 CRMソリューション事業部 副事業部長 岩元 利純 氏 ホライゾンBPC 代表取締役 堀 雄一 氏 ●モデレーター アビームコンサルティング 執行役員 プリンシパル 秋山 紀郎 氏

#### 6月12日プログラム

	経営貢献/情報処理学会CCフォーラム分科会	カスタマーエクスペリエンス分科会<講演>
講演	コンタクトセンターの経営貢献を考える イー・パフォーマンス・ネクスト 代表 宮崎 義文 氏	「電話は電話、WebはWeb」はNG! オムニチャネルにおける“心地よい体験” ISラボ 代表 渡部 弘毅 氏
パネルディスカッション	～センターの「価値」をどう高めるか～ ●パネラー 東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員 田口 浩 氏 ネスレ日本 マーケティング&コミュニケーションズ本部 コンシューマー・リレーションズ部 部長 野崎 善教 氏 消費者の声研究所 代表取締役 増田 由美子 氏 森下仁丹 ヘルスクエア事業本部 業務管理室 室長 川守 秀輔 氏 ●モデレーター イー・パフォーマンス・ネクスト 代表 宮崎 義文 氏	ロイヤリティを創る顧客接点マネジメント～エンゲージメントの可視化 ●パネラー 情報工房 代表取締役社長 宮脇 一 氏 オウケイウェイヴ エンタープライズソリューション事業部 マネージャー 浅野 雅人 氏 チューリッヒ保険会社 ダイレクト事業本部 副本部長 福永 敏郎 氏 ●モデレーター ISラボ 代表 渡部 弘毅 氏