



TMJ

## 高齢者対応を科学的に検証・改善 「CSと生産性の両立」を実現

●受賞企業レポート

4人に1人は65歳以上となるなど急速に高齢化が進む日本。今後も高齢者からの入電が増えることは確実だ。こうした中、TMJでは本社・サービス開発部門を中心に、部門横断型のプロジェクトを2011年から開始、高齢者対応の取り組みを進めてきた。

具体的には高齢者との対応の方法、研修手法、品質管理の基準などを策定。聴覚の仕組みを勉強したり、加齢によって“聞こえ方”にどう影響が出るかを聴覚心理の専門家と共同研究も行っている。2014年、その研究成果をセンター現場に展開しはじめた。

### 「聞こえ方」——耳の構造を理解 高齢者の「聴覚」体験ツール開発

同社が受託したAV機器サポートセンターでは、インバウンド業務を電話とメールで対応。1件の通話が長引くと全体のパフォーマンス

に影響するため、実態把握を開始。その結果、60歳代の入電が全体の43%、総通話時間の占有率は62%ということが判明した。

対話が長くなる理由を、音声モニタリングとオペレータからの意見収集などから分析を開始。判明した課題は大きく3つあった。

①高齢者の特性への理解が薄い。耳が遠いなど、高齢者に対しての理解を促すマインドセットを実施した。②聞き返しが多い。1コールで平均1.5回の聞き返しが発生していた。伝わりやすい通話にするためのオペレーションツールを整備。③話の脱線に付き合っていないと思われ、生産性が悪化していることがあった。しかし、問題の早期解決が本当の満足度向上につながると考え、CSと生産性を両立させる研修とOJTの実践を開始した。

具体的には、高齢者対応スキル研修を実施し、確認テストで浸透を図る。聴力に着目して耳の構造を理解、高齢者に配慮した話し方などを習得した。とくに「自分の声が高い」ことが伝わりにくい原因と判明する



事業推進本部変革推進部品質開発室の竹内冬樹室長(左)、東日本事業本部第1BU第1センターの遠嶋圭彦センターマネージャー

など、高齢者への理解が深まったという。

大きなポイントは、自分の声が高齢者にどう聞こえるかを体感できるツール「ジェロトーク」を開発したことだ。伝わりやすい言葉や話し方の習得に努めた。オペレータ全員のナレッジも共有化し、「言い換え集」なども作成した。

これらの結果、60歳代の平均通話時間が1096秒から785秒まで短縮。生産性では、聞き返しや言い直しが大幅に減少。波及効果でセンター全体の平均通話時間も研修前より26.7%減った。肝心のCSでも「大変満足」「満足」の比率が高まり、成果を上げた。

現在、こうした活動を他の業界のセンターへ水平展開。大手金融・通販会社の対応品質や平均通話時間の減少に成果を上げる。竹内冬樹氏は「高齢者対応はマインドだけにフォーカスするだけでなく科学的に検証し、継続的に改善する必要がある」と強調した。

#### 図 高齢者対応の3つの取り組み

