



SBI証券

# ロープレ研修をリモートツールで効率化 “教え役”半減で全体の品質／生産性を向上

●受賞企業レポート

2014年のNISA（少額投資非課税制度）に続き、「iDeCo（イデコ：個人型確定拠出年金）」など、商品の多様化が進む証券業界。SBI証券もまた、サービス拡充に伴うコール増を見据え、継続的な採用活動を実施。入社1年未満の新人オペレータが全体の45%を占めている。そこで課題となったのが、初期研修期間中の「応答率の低下」だ。

初期研修は、16日間の座学教育と10日間の品質研修に分かれる。このうち品質研修は、ベテランオペレータが新人を指導する。ロールプレイング研修は、1人のベテランオペレータがお客役、もう1人が新人の隣で業務品質評価と応対フォローを行うSV役を担う。そのため、研修中は新人1人につき先輩オペレータ2人がつきっきりになる。「複数名の品質研修があると、人手が不足し、応答率が

一時的に低下することがありました」とコールセンターの小杉 亮主任は振り返る。

## リモートツールをロープレに導入 1人でお客役とSVの2役をこなす

そこで考えついたのが、ロールプレイング研修へのリモートサービス・ツールの応用だ。

リモートサービスは、顧客サポートで活用しているもの。顧客側のPC画面をオペレータデスクトップで共有し、遠隔操作で画面にポインタを動かしたり、直接文字を書き込むなどして入力支援または代行に使用してきた。

これを、ロールプレイング研修にも活用。先輩オペレータが自席からお客様として問い合わせし、同時にリモートサービスを使って新人のPC画面を閲覧する。応対終了後、印象や言葉遣いなどのト



コールセンターの小杉 亮主任(左)、小澤 楓氏

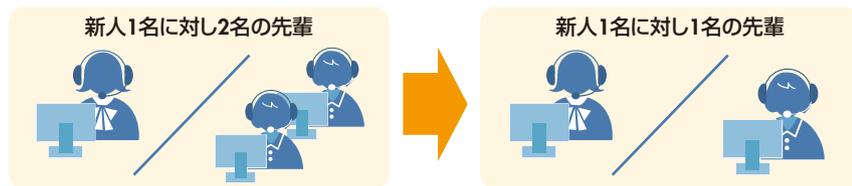
ークスキルに加えて、画面操作の正確性についても指導する。つまり、先輩オペレータが1人でロールプレイング研修を実施できるようになった。

応対中のフォローは、業務に近いスタイルをとり、新人が一度、保留操作してから再度つなぐと指導を受けられるようにしている。ツールの活用により、遠隔であっても「どこをクリックすればいいのか」など、隣で待機しているときと同様のフォローが可能だ。小澤 楓氏は、「新人にとっては、隣で“見られている”プレッシャーがないため、かえって実力を発揮しやすくなった」と説明する。

ツール導入後、ロールプレイング研修が集中したときでも受電業務への影響が抑えられるようになった。新人を11名採用した2016年2月の応答率を例にとると、以前の研修実施日と比較して8%向上している。

### 図 リモートサービス活用の効果

研修効果を維持したまま、ロールプレイング研修に必要な人員を半分に削減



#### 効果

- ・11人×ロープレ7営業日=77日の対応可能日数を捻出
- ・ロープレ実施日の対応可能件数は約500件増
- ・入電数から換算した応答率は約8%向上