



テレコムスクエア

コンタクトセンターの枠にとらわれない 「活躍し続ける人財」を育む研修体制

「知識や経験がほかの職場では役立たない」「シフトを充足させるためのコマでしかない」。これらは、テレコムスクエアのコンタクトセンターで働くオペレータの声だ。働く価値が見いだせないことや将来に対する不安から、帰属意識は薄く離職率は50%を超えていた。また、売り手市場の環境下で採用要件を緩和した結果、初期研修に要する期間が長期化。研修についていけずに3人に1人が早期離職する状況が続いていた。

こうした負の連鎖を断つために立ち上げたのが、教育・品質管理の専門組織「PEG（パフォーマンス エンハンスメント グループ）」だ。同グループ マネージャーの中村康人氏は、「コンタクトセンターは、企業の“顔”という重要な役割を担っているにもかかわらず、現

場の人間が手のあいた時間を使って研修を実施している現状に疑問を持ちました」と、強調。企業の顔を担う社会人として、1人ひとりが能力を発揮していけるよう、幅広い知識とスキルを身につけられる研修体制の確立に着手した。

「1to1研修」で 個人の成長可視化

まず、取り組んだのは初期研修の刷新だ。集合型研修から、個人の進捗状況や得意・不得意を踏まえた「1to1」の研修に変更した。具体的には、従来の研修計画を15単元70分類207項目に細分化してリスト化し、オペレータごとにカルテを作成。1項目ごとに修了確認を行うことで成長を可視化した。さらに、カルテを現場のSVと共有することによって着台後の



コンタクトセンター部門パフォーマンスエンハンスメントグループ マネージャー 中村康人氏

フォローアップにも活用。刷新以降は、早期離職者「ゼロ」で推移している。

既存のオペレータに対しては、応対品質研修に加えて、英語レッスンや就職活動を控えた外国人オペレータ向けの面接特訓など、業務とは直接関わりのない研修を定期的実施。ファシリテーションやロジカルシンキングといった“ポータブルスキル”を身に付ける研修を準備している。

PEGによる研修体制の変革により、離職率は従前の約3分の1の16.1%に改善した。さらに、ES調査では、研修体制の充実を評価するコメントが寄せられており、オペレータのモチベーション向上にもつながっている。今後は、ポータブルスキルの強化を図る研修を実施し、他部門で活躍できる人材を育成する「高度人材輩出部門」としての地位の確立を目指す。

図 ポータブルスキルの習得機会を提供

