



コンタクトセンター・アワード  
リーダー・オブ・ザ・イヤー2019

CCJA  
Contact Center Japan Awards



ヤフー

エージェンシー営業本部代理店サポート部  
アカウントプランニングチーム  
SV

羽廣弘太氏

## “量・質・速度”の向上をもたらした エビデンスに基づいた改善プロセス構築

顧客からの質問に回答する受け身に徹したセンターではない、「提案型」のコンタクトセンターでは、対応要員のスキルを高次元で均一化する取り組みが絶対に欠かせない。ヤフーの北九州センター、エージェンシー営業本部代理店サポート部は、インターネット広告のサポート部門だ。顧客は社内の営業と社外広告代理店で、広告運用に役立つデータの提供と、顧客の課題を解決するための提案を主な業務とする。そこに勤務する羽廣弘太さんは、「元教員」という変わり種のSVだ。

羽廣さんは、提案に従事するメンバーのスキルの均一化と、提案スピードの向上、提案数の最大化

に向けて、さまざまなアプローチを実施した。例えば、課題解決のための施策立案力といった、一部の優秀なメンバーしか有していなかったスキルをチーム全体のスキルとするためのOJTカリキュラムを実行。具体的には、「従来、一子相伝的に運用されていた」（羽廣さん）という、入社から3カ月間のOJTカリキュラムを画一化し、担当者ごとに内容の差異が生じないようにした。また、トレーナーとしての心得を記載した資料も作成、カリキュラムに組み込んでいる。

### ナレッジ・スキル・マインド—— 「最高の人材」を育てる！

羽廣さんは、さらに、スキルマップの策定にも尽力した。

「入社後1年目までのカリキュラムとして、“いつまでに、どんなスキルを身につければ良いか”を明確にし、それに対するチームとしてのサポートを1枚のドキュメントにまとめたスキルマップの形態をとりました。これでメンバーが安心感をもってスキルアップに挑める体制を作ることができました」（羽廣さん）という。

そのスキルマップ作成に際しては、チーム横断プロジェクト「チーム育成JAPAN」を結成した。人材育成上の課題と「目指すべき姿」を月1回のミーティングで議論した結果、他チームもスキルマップ導入に至った。羽廣さんは、「ナレッジ・スキル・マインドの3拍子揃った“最高の人材”を育成できる2年間のカリキュラムを完成させ、次の段階では部を越えて展開することを目標に取り組みたい」と意気込む。

もちろん、KPIをメンバーに周知徹底するという役割もこなしている。「手作りの“すごろく”を張り出して、提案1件ごとにマスを進めるといったイベントも実施しました」というゲーム感覚を取り入れた点も、元教員らしい発案だ。

自身の長所について、「根拠に基づいたストーリーを作り、説明する力」という羽廣さん。そのスキルをフルに活かし、「メンバー1人ひとりが安心して働くことができ、そのことが成果に直結していくコンタクトセンターにしていくために、引き続き尽力していきたい」と今後も意欲的に業務改善に取り組む。



人材育成に非凡なセンスを発揮した羽廣さん