



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



テレコムスクエア  
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  
アシスタントチーフ  
袁 思思氏

## 業務だけでなく企業文化も変える！ “コミュニケーション力”武器に組織を活性化

顧客対応を担うコンタクトセンターだが、「同僚や上司との関係が稀薄になりやすい」と指摘する向きがある。1日中、自席で顧客との対話に終始する仕事だけに、隣席の同僚とのコミュニケーションは少ない。研修も時間が限られているため、トレーナーやSVとの会話も必要なものだけになりがちだ。とくに来日した外国人にとって、その孤独さは想像を絶する。

海外旅行時などに使うWi-FiルーターやプリペイドSIMカードなどモバイルツールのレンタルサービスを展開するテレコムスクエアのコンタクトセンターは、多言語対応が必須だ。袁 思思さんは、3カ国語を操る語学力と行動力によ

て、社内のコミュニケーションを劇的に活性化させた。

### 研修から就職支援まで 周囲を巻き込む「人間力」

従来、同社の多言語対応窓口では、資料が日本語版しか用意されていなかった。外国人スタッフも導入研修では日本語で業務知識を理解する必要があったが、袁さんは「母国語以外では理解が難しい専門知識が多く、研修後も不安を抱えたまま顧客対応していました」という。結果、対応中の保留の増加のみならず、「対応者の不安がお客様に伝わってしまう」（袁さん）ことによる満足度の低下も招いていた。そこで袁さんは、外国人スタッフの協力を得て、日本語の資料を翻訳、韓国語版と中国語版を作成したうえで、導入研修も可能な限り母国語で実施。業務知識を深く理解できる研修体制の確立に成功した。

さらに、社内のコミュニケーション不足を課題視した袁さんは、過去に運用され、衰退した「サンクスカード」を復活させた。四半期ごとにデザインを一新し日本の四季を演出したり、カードのやり取りをポ

イント化し、貯まるとガチャガチャを回して豪華景品を獲得できるイベントを企画。「飽きない工夫」を施して運用を軌道に乗せた。

袁さんの行動力は、会社の枠組みすら越えつつある。国内の大学に在学中で、日本企業に就職活動している外国人スタッフからの相談を受け、日本語による履歴書の添削と面接の指導を行う個別研修を企画。経験豊富な社内の役職者を講師役として巻き込み、実際の志望企業を想定した就職活動支援を実施した。一見すれば、「他社に行きたい人材のためにそこまでやるのか」と思われがちだが、結果的にはこの活動が外国人スタッフの間で好意的に受け止められ、紹介によって年間4名の外国人を採用するに至った。多言語を操る外国人を採用コストをかけずに雇用できた貢献は極めて大きい。

袁さんは大学までバスケットボールをたしなみ、センターというポジションで大黒柱、「チームの潤滑油」（袁さん）として活躍した。その経験が、卓越した行動力として発揮されている。「これからも常に頼りにされる人間になりたい」と抱負を述べた。



マルチリンガルとして外国人スタッフを支援する袁さん