



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



明治安田生命保険  
「お客さまの声」統括部  
コミュニケーションセンター  
大阪コール業務グループ  
ユニットリーダー  
野口圭子氏

## メンバー全員の成長を支援する 「チーム大阪」の絶対的支柱

新しいコンタクトセンターで顧客対応の“文化”を構築するには、並々ならぬ苦勞を伴う。明治安田生命保険は、2011年3月の東日本大震災を経て、BCP (Business Continuity Planning: 事業継続計画) の強化を目的に、従来の東京の拠点に加えて大阪コミュニケーションセンターを設立。野口圭子さんは、その当初からチーフSVとして赴任した。

「設立当初は、コンタクトセンターの知識や経験のない6名でスタートしました」と当時を振り返る。営業所長としての豊富な経験はあったものの、やはり対面と非対面ではコミュニケーションの方法もメンバーのマネジメント手法

も違う。それでも、「リーダーは現場から抜擢した方がいい」(野口さん)という考えのもと、2年目には早くもコミュニケーター(同社におけるオペレータの呼称)からSVを抜擢。3年目には60名規模まで拡張し、4年目以降、積極的な品質向上施策を展開した結果、難易度の高い高齢者対応と外貨・窓販の専用フリーダイヤルの受信を開始するまでに成長した。

### 働きやすさ、やりがいを追求 「働きがい」を見出す

チーフSVとして赴任した野口さんは、まず“SVの指導力”に着目、その強化に取り組んだ。ポイントは「基本の徹底」だ。各SVにはコミュニケーターに対して基本動作の定着指導を徹底。ミスの防止を図った結果、件数は前年比約60%減、正確性が飛躍的に向上した。同社にはコミュニケーター向けの社内認証制度があるが、高スキル・コミュニケーターの占める比率は、2014年の0%から、設立5年目の2018年には40%まで向上している。

同センターのコミュニケーターはほとんどが派遣社員だ。こうし

たセンターでは、帰属意識をどう高めるかが極めて大きな課題となる。野口さんは、コミュニケーターの“多様な働き方”を享受し、働くことへの制約に配慮することで「働きやすさ」を追求した。さらに、それぞれの個性、そして課題を把握し、きめ細かな対策や指導を実践。スキルを伸ばすことで「やりがい」を提供し、「働きがい」の向上に尽力している。

結果、派遣先である同社への帰属意識は強まり、異なる立場のメンバー間でも目標や課題を共有、相互扶助の精神と立場に応じた役割発揮を行う、「チーム大阪」が有効に機能している。

新規採用においても、パートナーである派遣会社に対する育成態勢に対するアドバイスなどで関係を深め、2019年4月には過去最大規模の採用に成功した。採用難が加速しているこの時期としては、出色の実績と言える。

「立ち上げから関わったことで、自分はもちろん、全員の成長を見届けることができました。これからもさらに“チーム大阪”を進化させたい」と今後もさらなる活躍が期待できそうだ。



「チーム大阪」の原動力として活躍する野口さん