



コンタクトセンター・アワード
リーダー・オブ・ザ・イヤー2020

CCJA
Contact Center Japan Awards



キューアンドエー
仙台センター
仙台第1オペレーション部 第1グループ
チーフスーパーバイザー
久保田由美氏

社内コミュニケーションを活性化！ 過去最高のCSを実現した「テクサポ教育改革」

「聞かれたことに迅速かつ簡潔に回答する」ことは、テクニカルサポートの鉄則と言われている。新人研修も、まずはテクニカルスキルを身につけるための座学が重視される傾向が強い。

これに対し、キューアンドエーの仙台センターで現場統括役の1人として、新人が着台するまでの教育の進捗管理を行う久保田由美さんは「ただ聞かれたことに答えるだけでは、潜在しているお客様の要望や思いを汲みとれず、本当の解決には至らないことが多い」と主張する。

久保田さんが担当するテクニカルサポートセンターは、PCの設定や操作方法など年間40万件の

問い合わせに、電話とリモート操作サポートで対応。同センターでのエスカレーション案件の要因を分析すると、問い合わせの目的とオペレータの回答が合致しておらず、顧客が不満を抱えているケースが多いことが分かった。

ゲーム活用、VOE活動で「仲間意識」「意欲」を刺激

久保田さんは「まず、お客様が問い合わせした内容を背景も含めて正しく理解するためのコミュニケーションスキルを磨くことが重要」と考え、新人研修のカリキュラムの大幅見直しを断行した。具体的には、研修の冒頭に2週間、1日2時間程度のコミュニケーション研修を追加。そこでは多様なゲームを取り入れた。

例えば、4人1組で、3人は同じお題、1人には他の3人と「似て非なるお題」が書かれたカードを持ち、お題について議論するゲームがある。「相手が同じお題について話しているかを考えながら質問していくことで、お客様の要望を汲む力を養う効果があります」（久保田さん）。また、ゲームを通じて、スタッフ同士の関係性も

構築できた。入社後の早い段階から相互に助け合う意識の醸成にもつながり、センター内でスタッフ同士が苦手な分野を教えあう光景も見られるようになった。「社内コミュニケーションが活発になり、スタッフ1人ひとりが自信、意欲をもって応対に臨むことは、CS向上にもつながります」（久保田さん）。

また、VOE（従業員の声）収集にも取り組み、業務改善を推進。久保田さんは「スタッフの声は“よりよいセンターへと変化するための原動力”。センター内のコミュニケーション活性化につながるうえ、事業改善につながるアイデアも生まれる」と強調する。

これらの結果として、センターで実施した顧客満足度調査では、過去最高スコアとなる94%を達成。久保田さんが育成したスタッフは100人以上が着台し、その着台率は95%以上を誇る。また、コロナ禍において他拠点委託業務の即時巻取りにも直面したが、多くのスタッフが不慣れな案件でも円滑に対応できるコミュニケーションスキルを持っていることが奏功し、速やかに業務移管できたという。



「コールセンターは人との関わりあいでも成り立つ業務」と述べる久保田さん