



エヌ・ティ・ティマーケティングアクト
カスタマーソリューション事業推進部 マネジメント部門
総合アウトソーシングセンタ(松山)
ジョブマネージャー
安田圭一氏

クライアントと現場の全方位に視線を配る 業務立ち上げ・改善のプロフェッショナル

コンタクトセンターといえども、マネジメントは、「ヒト・モノ・カネ」を効率的に動かして目標を達成する役割を持つという点では他組織と同じだ。運営状況を可視化しやすいだけに、各プロセスの正確な数字を収集して管理を行うことが基本とされている。

「目標は、すべて数字で表すことができますが、人間は数字という正論だけでは動きません。関わる人の立場や考え方、性別などによって千差万別の「思い」を数字に反映して、全員が同じ方向を向くことが重要です」。そう強調するのは、エヌ・ティ・ティマーケティングアクトが愛媛県松山市に設置した拠点「MiraiZ 松山」でジョブ

マネージャーを務める安田圭一さんだ。

安田さんは、主に新規案件の構築・提案と受注後に運営が安定するまでのマネジメント業務を担当。センターの代表として新規受注前からクライアント対応を行い、安定稼働に導く手腕を発揮し、収益拡大に貢献。安田さんは、「与えられた数字と情報を徹底的に分析し、取捨選択したうえでそれぞれの課題や改善点について、どのレイヤーのスタッフやお客様(クライアント)と話すのが適切かを見極めることが大切」と述べる。

例えば、通話時間の設定であれば、現場担当者やオペレーターとともに適正値を決める。運営に関わる課題は、クライアント企業の経営幹部層へのヒアリングを行い、数字に表れない情報を加味して提案する。安田さんは、「さまざまな情報を反映することで初めて、机上の空論にならない“適正な提案”になります」と説明する。

SVの意欲を尊重 「提案を否定しない」上司

人材管理・育成においても、メ

ンバーの「思い」を大切にしている。SVについては、明確に職務を定義し、タスクごとに適正な人材配置を心がける。「役割を各自に持たせて、それぞれに設定した目標を達成できるようにします。細かく設定した目標が達成できれば、おのずと全体の目標も達成できます」(安田さん)。

しかし、いざ運用を開始したときにミスマッチが起きることもある。その場合は、本人の状態や業務で行き詰っている部分を見極めてフォローし、厳しい状況に追い詰められているのであれば、メインタスクを減らしてサブタスクの割合を増やしたり、新規タスクを割り当てる。

また、部下の提案は決して否定しない。安田さんは、「基本的には、アドバイスして見守ります。お客様に迷惑が掛からないレベルであれば、失敗も経験すべき」と述べる。実際に「リーダー・オブ・ザ・イヤー2020」を受賞した石本愛さんも安田さんの部下で、その方針で育成した。石本さんが、自分の強みを活かして積極提案できる環境を作ったことも安田さんの功績の1つと言える。



「思い」を大切にしたいマネジメントで部下からの信頼も厚い安田さん