

アフターコロナを生き抜くために—— VOC活動／リソースマネジメントの要諦を解説

特別講演は、まず、「伝説のセンター長会議in大阪——『変わる消費者、変わらない顧客接点』の課題 重要性増す“VOC”の扱い方」をテーマに、日本菓子BB協会 常務の天野泰守氏と、さつきソリューション 代表の五月女 尚氏が登壇し、VOC活動における課題について討論した。五月女氏は、VOC活動の形骸化について警鐘を鳴らし、「上手くいく／形骸化するセンター」の傾向や特徴を比較。天野氏は、「電話対応だけをVOCとして扱うと、偏りが出てボリュームも不足する」と指摘。昨今の若者は、ネガティブな体験をSNSに書くだけで終わる場合も多い。これらも含めたデジタルチャネルのVOCを積極的に収集し、「改善の実現可能性・優先順位を踏まえて社内に発信することが重要だ」(天野氏)と述べた。

次に、「ジョブシェアリングで繁閑差を乗り越える！」と題して、



ダイキン工業 サービス本部 西日本コンタクトセンター 修理グループ SVチームリーダー 棟居尚子氏



日本菓子BB協会 常務 天野泰守氏

ダイキン工業 サービス本部 西日本コンタクトセンター 修理グループ SVチームリーダーの棟居尚子氏が講演した。同センターは、「エアコンの修理」に対応している性質上、年間入電数の約40%が夏季に集中する。天候の影響が大きいため完璧な呼量予測は難しく、応答率の維持が課題だった。そこで、Web受付やAI故障診断、FAX受付のEDI化などオムニチャネル化を進め、電話への一極集中を解消。さらに、夏の3カ月間だけ「リピーター採用」を実施。繁閑が逆転している企業との「従業員シェアリング」で人的リソースの課題を解決した。



イー・パートナーズ 代表 谷口 修氏



さつきソリューション 代表 五月女 尚氏

最後に、「在宅を続けるべきか？リソース管理のあるべき姿とは？ニューノーマル／アフターコロナのコンタクトセンター運営」と題して、イー・パートナーズ代表の谷口 修氏と編集長の矢島竜児が対談した。今後もテレワークの恒常的な運用を継続すべきか悩むセンターは多い。谷口氏は、ロックダウンした米国での在宅化の成功事例を取り上げ、「コロナ前から顧客接点が上手くデザインされており、ITインフラも整っていた」と分析。これに追随するためには、「コールリーズン分析に基づいて、オペレータのスキルも考慮したりリソース管理を適切に行う」と、センター運用の基本に立ち帰る重要性を指摘。さらに、VOCとしての価値、満足・不満への影響を推し量り、自動化・在宅化の領域を決定する——アフターコロナの社会の動向を予測しつつ、ニューノーマルでのセンター運用を語った。