



コンタクトセンター・アワード
リーダー・オブ・ザ・イヤー2021

CCJA
Contact Center Japan Awards



NTT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(熊本)
スーパーバイザー
吉武佳代子氏

強みと弱みを共有し結束力向上 KPI達成と定着率向上を果たしたチーム作り

コールセンターの仕事は、ともしれば個人プレーに終始しがちだ。顧客と向き合う時間は長くても、チームメンバーと向き合う時間はさほどでもないセンターは多い。

インターネットの光回線に関する問い合わせ業務を請け負うNTT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(熊本) スーパーバイザーの吉武 佳代子氏は、「メンバー個々の力は十分でなくても、チームが一体化することで最大限の結果が生まれる」という信念を掲げ、交流活性化やスキル向上にまい進している。

強みを活かし、弱みをカバー 個人の力を最大化する組織へ

業務中のわずかな時間でも、5分間程度のショートディスカッションを実施。ベテランスタッフと中堅、新人スタッフとの対話会を企画・運営するなど、メンバー同士が交流できる機会づくりに励んでいる。

従来、コール担当、工事取次処理担当、関係部門確認担当3つのチームに分けていた体制をマルチスキル化する際も、この活発な交流が大きく後押しした。スキルに合わせた研修ごとにメンバー同士がお互いの悩みや優良トークを共有する場を設けた。メンバー同士のスキルがリンクしていくことから、「いろいろリンク」と名付け、今ではチームの定例行事となっている。結果的に2カ月間をかけ、個人の得手不得手や修得スピードに差はあったものの、最終的にはマルチスキルによる屈強なチームを作り上げることができた。メンバーの出勤に変動が生じて、(1)当月内注文処理率94%、(2)光回線開通率73%、(3)応答率90%、(4)キャンセル抑止率4%

のKPIを達成するなど、高いパフォーマンスを維持している。

さらに、他のメンバーの協力のもと、各自の強みを組み合わせた研修メニューをまとめ上げ、スキル補完研修を実施。あわせてオペレータごとの応答時間/処理時間を分析することで、業務知識との相関関係を導き出し、オペレータ個々の弱みを集中的に伸ばさせる研修スキームに昇華させた。「強みを活かすことで、メンバーが自信を持って業務を遂行できると考えました」と吉武氏は振り返る。

指導の際には感謝の気持ちも忘れない。「オペレータの対応があつてこそチームとしての目標達成が図られています」と語る吉武氏は、言葉で確かに伝えるように務めている。

審査員からは、「長年の経験と業務理解をもとにマインドセットを実践し、組織力を高めた好事例」と高く評価され、今回の個人表彰に致った。

どこまでもメンバーの可能性を信じ、伸ばし続けようとフォローする吉武氏の姿勢がチームに響き、高いKPIと定着率を実現しているといえよう。

