



キューアンドエー
NTT第1オペレーション部
第1グループ
品質管理者
中村智子氏

約100人のオペレータの対応品質を底上げ 時代の変化に合わせてモニタリング評価基準を改革

マニュアル通りに対応し、ただ問題を解決するだけでは、サービスの継続利用に致るほどの「感動体験」の提供は難しい。キューアンドエー NTT第1オペレーション部 第1グループ 品質管理者の中村智子氏は、教育改革を主導し、100人以上のオペレータの対応品質の底上げを目指した。

中村氏のミッションは、センターで定めた対応品質基準に対し、センター平均70点以上とし、顧客満足度アンケートにおいて満足率94%以上を達成することだ。

「ニュータイプ」人材を評価 モニタリング制度を変えた情熱

中村氏は、新たな品質管理の

フレームワーク構築を目的に発足した「感動品質プロジェクト」に中心メンバーとして参画。「正しいマナー」から「顧客が求めているもの」に重心を移行し、モニタリング評価基準を見直した。

具体的には、「伝達事項を伝えたか否か」のような事実評価に留めるのではなく、「伝えることで顧客はどう感じるのか」「どんな言い方をするとより分かりやすいか」など、顧客の心情を踏まえてより踏み込んだマインドセットの徹底を各品質管理担当に促した。

「言い方の良し悪しを単に判定するのではなく、評価の経緯まで伝えて納得感を得ることが大切」と中村氏は強調する。この評価基準を達成できる人材を、中村氏は「ニュータイプ」と定義、水平展開を図った。

従来 of の仕組みを変えることに対しては、反対の声もあったという。「伝えたか否かというような客観的な基準ではなくなるので、主観的になりやすくなる」といった懸念があったためだ。中村氏は、「目まぐるしく変化する時代で、顧客の行動や価値観も変わっています。感動を生み出し、継続的な関

係を築く顧客対応を実践するには、品質管理担当自身がこの変化に対応し、新たなフレームワークを構築する必要があるはず」と説得を繰り返し、センターの対応品質基準の新たな考え方を浸透させた。

これにより、品質管理の意識が大きく変わった。課題に対する「情報共有」の定例会が、回を重ねるごとに報告だけでなく“ディスカッション”に変わっていった。オペレータも、自身のモニタリングスコアの変化や、対応の課題に対する意識が高まり「フィードバックの機会を増やしてほしい」といった声も寄せられた。

一連の取り組みの結果、モニタリングスコアの平均点はプロジェクト発足前と比較し、51点から60点と大幅に向上。顧客満足度調査においても、3.5%向上し95.8%と過去最高実績まで引き上げた。

中村氏は取り組みにあたり、新たな知識や技術の研修、セミナーや交流の場には積極的に参加し、情報のアップデートを怠らなかった。常にベストな対応品質を追い求める中村氏の情熱が高評価をもたらした。

