



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



DHL ジャパン  
カスタマーサービス本部 キーアカウントサポート  
デュプティーマネージャー  
山崎政史氏

## やる気のある人材を育てる！ チームに浸透した「信頼・敬意・結果」を育む文化

「顧客にとって頼り甲斐のあるコールセンター」の条件とは何だろうか。いつでもつながり、迅速に解決でき、かつ高い応対品質を併せ持つセンターはその典型だろう。この実現に向けて、応答率や解決率、モニタリングスコアなど、多くのコールセンターがKPIとして目標設定している。そして、ソリューション導入や業務効率化によりこれらを達成し、経営に貢献する。一方、国際輸送サービスを展開するDHLジャパン カスタマーサービス本部 キーアカウントサポート デュプティーマネージャーの山崎政史氏は、自身が「頼り甲斐のあるリーダー」になることでその実現を目指した。チーム運営

で最も重視していることについて「Respect（敬意）とResult（結果）の両立とバランス」と強調する。

### 「やる気」「信頼関係」を生むリーダーの姿勢と実績

山崎氏は「優れたサービス品質は、やる気のある人材から生まれる」という信念に基づいてチームを運営している。いつでも気軽にコミュニケーションや相談できる雰囲気を作り、どんなものであっても、メンバーの声はいったんは受け止める姿勢を示す。「やる気を醸成する源泉は、信頼関係にあると信じている」（山崎氏）ためだ。信頼は、相手を知ることによって生まれる。1人ひとりのメンバーと面談し、それぞれの業務内容を理解、またそれぞれの仕事への姿勢や人となりの理解に努めた。

現在に至るまで、貨物追跡調査チーム、補償・クレーム対応チームを5年、その後営業部門を経験後、補償・クレーム対応チームのデュプティーマネージャーに昇格し、チームを6年間、率いた。2001年の米国での同時多発テロ事件、2010年アイスランド火山噴火、2011年東日本大震災など、国際

物流に大きなダメージをおよぼす有事の際にも、親身に顧客に寄り添い、問題解決に全力を尽くしてきた。「誰よりも高いレベルの顧客対応を果たそうと心がけ、業務への姿勢は自分自身に厳しく、チームの模範であろうと努力を続けてきました」と山崎氏は振り返る。

こうした行動と実績こそが、適切な業務の割り振りや指導を可能としている。また、山崎氏の仕事への姿勢が、困難な局面でも、チームに納得感をもたらしている。

一連の取り組みの結果、チームの風通しが良くなり、意見が活発に交わされるようになった。業務改善への意欲も向上し、プラン作りや実行もスムーズに行われ、業務処理や応対の品質が高まるに伴いESも向上するという好循環が生まれている。チームの目標である「継続利用と売り上げ向上」にも良い結果が表れた。2019年対比で当該チームが担当している顧客からの出荷貨物数は約10%、売り上げは約8%増加した。「頼り甲斐のあるリーダー」のやる気がチーム全体に伝播し、「顧客にとって頼り甲斐のあるコールセンター」が実現できた好例といえる。

