



きらぼし銀行  
相模原カスタマーセンター  
スーパーバイザー  
鹿内明美氏

## 先輩ママ社員として徹底的に寄り添う！ コンシェルジュ制度を立ち上げ離職抑止に貢献

コールセンターは常に人材難に悩まされる職場だ。従って、採用活動と同じくらい既存社員への「離職予防」アクションは重要となる。

きらぼし銀行 相模原カスタマーセンター スーパーバイザーの鹿内明美氏は、採用教育担当に着任したことを機に、離職予防の取り組みに着手。「ワーク・ライフ・バランス」を重視した施策を開始した。具体的には、全チームのオペレータを公私にわたりサポートする「エージェントコンシェルジュ」を発案、オペレータの悩みに真摯に傾聴し、徹底的に寄り添った。

コールセンターの多くは「女性に支えられている」職場と言って

いいほど、女性が圧倒的に多い。更年期障害、婦人科疾患、離婚、子育てなど、男性社員には打ち明けづらい女性特有の悩みは枚挙に暇がない。このような悩みを少しでも軽減することで、プライベートの充実感を高め、仕事の生産性を向上させることが「エージェントコンシェルジュ」の一番の目的だ。「オペレータを多角的にサポートしたい」という鹿内さんの強い思いから創設された制度だ。

### オペレータの「心の拠り所」に 公私にわたってアドバイス

面談は業務時間内に申請し、実施する。また、相談内容は了承を得た場合以外は口外されることはない。もちろん、キャリアアップや職場の人間関係など、仕事に関する相談にも丁寧にアドバイスする。

鹿内さんは、パートタイマーから顧客対応の経験を積み、正社員登用を経てトレーナーやSV業務を経験。いわゆる“叩き上げ”だ。私生活でも、長年働きながら2人の子どもを育て、親の介護も両立させている。この経験の豊富さが、鹿内さんが多くのオペレー

タに頼られる強みといえるだろう。とくに人気なのが、「時間割」の作成だという。起床してから就寝するまで、家事・仕事・子育て・介護にどのように時間を割いて取り組むのか、先輩ママ社員として、一緒に組み立てる。

これらの取り組みが奏功し、スタッフのエンゲージメントが0.97ポイント改善、離職率に至っては15%から2%に低減した。また、非正規雇用パートの雇用形態の見直しにも尽力。社会保険適用外だったスタッフ9名が社会保険適用での勤務に転換し、時給も約10%上昇した。パートタイマーから3名が契約社員へ昇格、契約社員から2名が正社員へ昇格している。審査員からは、「満足度も退職率も改善されていることがコミュニケーションの良さを証明している」と高く評価された。

「誰もが仕事に悩んだり、私生活では思いも寄らないことが起きるもの」と鹿内氏は言う。「長く働きやすい職場であるためには、個々の状況にあった“ワーク・ライフ・バランス”を一緒に考え、寄り添っていく事が大切」と笑顔で語った。

