



# コンタクトセンター・アワード リーダー・オブ・ザ・イヤー2021



エヌ・ティ・ティ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  
福岡コンタクトセンター  
JOBマネージャ  
田中友美氏

## 「時代の変化」を捉えた柔軟性 変幻自在なオペレーション改善を主導

新型コロナウイルス感染症の拡大がもたらした変化は数多い。人々の生活から行動様式、経済活動、ビジネスの常識までもが一変した。今まで通用していた仕事の進め方では、立ち行かなくなる企業も少なくない。

エヌ・ティ・ティ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 福岡コンタクトセンター JOBマネージャの田中友美氏は、健康食品のアウトバウンドチームを率いている。ミッションは、架電リストに対する受注率や定期購入率の向上だ。また、「従業員満足度の向上が顧客満足度につながる」という考えのもと、チームの働き甲斐向上も重要と捉

えている。

しかし、コロナ禍の影響でセンターは1カ月間、閉鎖を余儀なくされた。メンバーは生活面で多くの不安を抱えた。その後、再開するも縮小したため架電リストが半減。リストの精査やユーザーへのモニタリングを実施したものの、KPI達成は難しくなった。

### コロナ禍の試練に負けない 「ありがとう」増やした方針変向

顧客の在宅化が進んだことで電話がつながりやすい時間帯も変わった。過去のデータだけでは通用しなくなったため、リスト担当者と連携し、時間帯、属性別、個人別のデータを見ながら柔軟にオペレーションを変更した。

メンバーとの意見交換をするうちに、「苦境に立たされているのは私たちだけではなく、お客様も同じだと気付きました」と田中氏は振り返る。そこで既定の対応スクリプトを一新、顧客ごとに合わせた対応へと方針を変更。電話対応を行うなかで顧客が生活への不安や悩みを吐露するケースもあり、「顧客の背景を想像し、お悩みに真摯に向き合うことが重

要」と田中氏は強調する。

取り組みの結果、3カ月程で通常稼働時と同様のパフォーマンスまで改善することができた。重要だったのは、変更に伴い、トークの進め方や数値目標についてオペレータに丁寧に説明したことだ。「画面や数字と向き合うだけでは効率的なリストマネジメントはできても、オペレータの納得感を醸成することはできない」と田中氏は考えている。また、応対方針の変更により、顧客から「ありがとう」の言葉をもらう機会が増え、オペレータのモチベーションにつながった点も大きい。田中氏はこのような嬉しい言葉を紹介する場面を増やし、さらなるモチベーション向上に努めている。

「健康食品を勧める立場として、お客様だけではなく、メンバーにも心身ともに健康でいてほしい」と田中氏は思いを語る。人生100年時代に突入し、顧客や働き手の年代も大きく変化してきている。「変化に柔軟に対応し、若年層だけでなく高年齢のオペレータも、全員が輝ける“働き甲斐のある職場”を作っていきたい」と田中さんは意気込んだ。

