Management of the year 2021

コンタクトセンター・アワード
マネジメント・オブ・ザ・イヤー2021

CCJA
Contact Center Japan Awards

日本コンセントリクス
札幌シティセンターオペレーションズ
オペレーションマネージャー
尾谷聡哉氏

オペレータ、SVを経てマネージャーへ「センター運営のプロ」理想のロールモデル

コンタクトセンターを取り巻く環境は常に変化している。マネジメントは、その変化を機敏に捉え、どのような環境下でも組織の先頭に立って改革・改善に向けて行動しなければならない。そのためには「あらゆる角度から物事を分析し最善策を導き出すこと、それには“芯のある柔軟性”が必要です」と、日本コンセントリクス 札幌シティセンターオペレーションズでオペレーションマネージャーを務める尾谷聡哉氏は強調する。

尾谷氏はいわゆる“叩き上げ”だ。2008年、現在のクライアントのカスタマーセンター業務を札幌で立ち上げる際の第1期のオペレータとして就業。その後、SVとなり、100人規模のチームマネジメント業務を経験した。さらに新チーム立ち上げのため中国・大連で採用・研修から準備を進め、現地スタッフによる日本語サポートをスタート。その後、札幌に戻り、センター全体のマネジメントを行うオペレーションマネージャーに就任。現在は約450人の大規模センターを管轄するまでになった。運用面、品質向上、セキュリティ・コンプライアンスとさまざまな課題に対し常に高い目標を掲げて達成し続けており、現場やクライアントからの信頼と支持を得ている。

個人の成長を組織全体の能力へ限られた人材を最大限に活かす

尾谷氏はすべてにおいて「人的資源が重要」であると考え、深謀遠慮を巡らせる。限られた人材を最大限に活かすため、個々人の能力開発を促進しつつ、組織全体の能力が向上する新しい施策を考案、実施している。例えば、品質管理者を採用チームへ、SVを品質担当者へ異動させ、それぞれが培ってきた経験知を他分野へ横展開することで相乗効果をもたらし、組織全体のスキル向上と体質強化を実現した。

昨年から今年にかけては「離職率の改善」に取り組んだ。狙いは「長期的なパフォーマンスの安定化」(尾谷氏)だ。退職理由や勤怠不良者の不足スキルなどを探り、離職につながる要因を分析するため、センター全体を巻き込んで情報収集した。品質管理者、トレーナー、マネージャー、それぞれの分析結果をさらに総合的に掘り下げ、問題点の早期発見と育成機会の創出、新人が自信をもって業務ができるプロセスを再構築し、不要な退職抑制を実現した。これにより、退職率は前年比17%削減に成功している。

センター全体を常に見渡し、運営に影響を与えるような事象があれば、情報を収集・分析し最善策を模索する。クライアントだけでなく、社内のステークホルダーやチームメンバー、ベンダーの担当者など、どのような立場の人に対しても共感を示し、真摯に対応する姿勢が信頼の礎となっている。

今後は後進の育成が課題。13年間にわたる研鑽の経験を伝え、第2、第3の尾谷氏が生まれ育つよう、日々邁進している。