

第2特集

「人財育成力」「判断力」「分析力」 受賞7氏に見る『改革をリードする』資質

2022年の「コンタクトセンター・アワード」の個人賞は、3名がリーダー・オブ・ザ・イヤーを、4名がマネジメント・オブ・ザ・イヤーを受賞。いずれも現場、経営、関連部署、顧客(クライアント)といったすべてのステークホルダーの思いを汲み取り、的確に優先順位をつけて改善に取り組んだ実績を高く評価されている。

現場の隅々まで目を配る観察力、ステークホルダーのニーズを的確に捉える現状認識力と分析力、「ここぞ」というときに迷いなく決断できる判断力——「コンタクトセンター・アワード」の個人賞は、今年も多士済々の「人財」が受賞した。スーパーバイザー(SV)やチームリーダーを対象とした「リーダー・オブ・ザ・イヤー」は3名、センター長などの上位マネジメント職を対象とした「マネジメント・オブ・ザ・イヤー」は4名

が選出されている(図1)。BPOベンダーにおける典型的なロールモデルから、他部署から異動して独自の視点で改革に取り組んだ事業会社のマネジメントまで、申請された取り組み内容はさまざまだが、共通点は「後進の育成スキル」とリーダーとしてふさわしい「判断力/決断力」といえる。

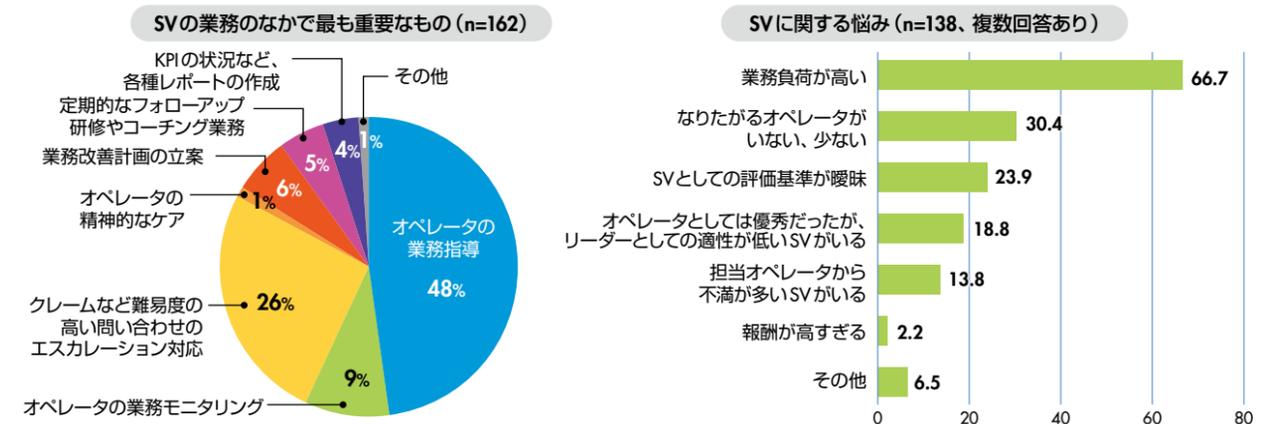
LOY 3氏の共通点 独自の「人材育成」に着手

月刊コールセンタージャパン編

集部では毎年、「コールセンター実態調査」を実施し、SVやセンター長の置かれている現状や課題を抽出している。図2は、「SVの主要な業務」と「SVに関する悩み」をまとめたものだ。

最も重要な業務は「オペレータの業務指導」で、次いで「クレームなど難易度の高い問い合わせのエスカレーション対応」という回答が多い。なかには、選択肢として挙げている項目すべてを「実施している業務」としてチェックする

図2 SVの現状と課題



回答企業も多く、まさに肝心カナメの存在であることがわかる。今回、受賞した3氏も、全員がオペレータの育成に関わる取り組みを高く評価された。コロナ禍で不安が高まる職場環境の中、コミュニケーションによってチーム内の風通しをよくして離職率を改善したり、あるいは動画コンテンツを駆使した研修プログラムを開発し、「安心・安全な環境」でスキルアップを図る取り組みなど、実に多様な取り組みを実践している。

一方で、実態調査では「業務負荷が高い」「なりたがる人材が少ない、少ない」といった課題も指

摘されており、上位マネジメント職としては負荷軽減や分散、評価や報酬のメカニズム確立・改善が急がれる状況といえそうだ。

卓越したバランスとしての能力 経営、顧客の期待に応える改善を主導

マネジメント・オブ・ザ・イヤーは、BPOベンダーが1名、事業会社から3名が受賞した。

共通する特徴は、顧客(エンドユーザー)やクライアントはもちろん、第三者機関による評価向上などの「プレゼンス」を高めた点といえる。

センター長などの上位マネジメントには、顧客(BPOの場合はク

ライアント含む)、関連部署、経営、そして現場のオペレータやSVといった、さまざまな立場や考えを持つステークホルダーに対して全方位外交を実施できる「バランス能力」が問われる局面が多い。

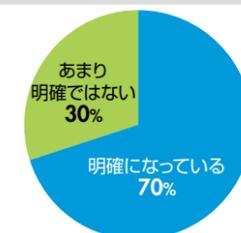
受賞した4氏も、すべて会社の経営の期待やミッションを理解・把握したうえで、多種多様な視点で複数の改善をリードしている。

図3は、実態調査で「センター長のミッション」を聞いた結果だが、「あまり明確ではない」と自認している回答者が30%を占める。4氏の取り組みを見ても、まずは、「コールセンターが何のための組織で、目標は何か」を明確に設定したうえで、改善ポイントの優先順位を明示できるリーダーシップが必要といえそうだ。

次ページからは受賞7名の高評価を受けた理由や取り組みをレビューする。

図3 センター長のミッション

センター長のミッションについて (n=189)



具体的なミッション例(フリーアンサーより)

- ・応答率の維持
- ・顧客満足度の向上/CXの向上
- ・VOCの把握と共有・センター方針の策定
- ・社内のポジショニング向上
- ・関連部門との連携
- ……etc

図1 個人賞リーダーシップ・アワード受賞者

マネジメント・オブ・ザ・イヤー		リーダー・オブ・ザ・イヤー	
DHLジャパン	カスタマーサービス本部 カスタマーコンタクトセンター長 長谷 達郎氏	DHLジャパン	カスタマーサービス本部 カスタマーコンタクトセンター 大阪コンタクトセンター スーパーバイザー 奥田 由美子氏
リコージャパン	マーケティング本部 CXセンター 首都圏関東第一コンタクト部 部長 加藤 道夫氏	NITマーケティング アクトProCX	CXソリューション部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンター(熊本) スーパーバイザー 古川 美郷氏
アイベット損害保険	事務本部 お客さまサポート部 部長 草薙 裕也氏	キューアンドエー	オペレーション事業本部 NITオペレーション事業部 仙台NTTオペレーション部 第1グループ スーパーバイザー 板橋 広氏
NITマーケティング アクトProCX	CXソリューション部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンター(熊本) ジョブマネージャー 高橋 拓也氏		