



DHL ジャパン  
カスタマーサービス本部  
CSディベロップメントマネージャー  
河口朱美氏

## 現場主導で「経営貢献」をもたらす “肥沃な土壌”作りの担い手

コールセンターの運営において、収益をはじめとした経営貢献の可視化は永遠の課題だ。

DHL ジャパンは、早くからこの課題に取り組み、高い成果を生んでいる。同社センターは、「応対品質」「生産性」「収益性」の3本柱を据えて、常に高いサービスレベルを達成。コスト最適化の観点でも、経営に大きく貢献している。

この秘訣は、現場主導のチャレンジングな風土とマインド醸成にある。

これら“土壌づくり”に大きく貢献しているのが、カスタマーサービス本部の河口朱美CSディベロップメントマネージャーだ。

CSアドバイザー（同社オペレー

タの呼称）として入社以来、トレーナーなどを務め、マネージャーに就任した。顧客に感動してもらうことに価値を見出し、20年以上にわたってカスタマーサービスに携わっている。

河口氏は、教育内容の一新、システム導入、全社的な応対品質にまつわる改善アクションの実施などを主導した実績を持つ。

一新した教育内容のひとつに、学生のインターンシップ制度の強化がある。単なる職業体験にとどめず、業務改善に学生たちの意見を取り入れるなど、センター内の施策としても高い成果を生んでいる。河口氏は「(斬新な視点を持つ)学生たちの気づきを埋もれさせないことが重要」と語る。

### 複数の視点から物事を俯瞰 自部門のES調査は97%超え

河口氏が社内から高い信頼と評価を得ているのは、顧客や従業員、経営とさまざまな視点から目的意識を持ち、すべての取り組みに熱い情熱を持ってあたるためだ。

その持ち味を、いかに発揮したのが、新型コロナウイルスに

より在宅勤務が必要になった時だった。

まずは、部内全員のパソコン、電話関係設備の手配が急務となった。当時は市場全体で品薄感が強く、手配が難しい状況だったにもかかわらず、必要な設備類を迅速にチェックし、専門部門へ粘り強く交渉を重ねることで、どの部門よりも真っ先に整備を完了した。これによりスタッフ全員の安全を確保しつつ、業務を滞りなく遂行することができた。

河口氏は、「視点の高さ」も高く評価されている。それは日常業務でも大いに発揮されており、自身が多忙を極めるときも、部内を俯瞰して観察することを忘れない。声をかけるべきスタッフには率先して声をかけ、誰もが業務に参画できる雰囲気を作りだしている。

こうした姿勢は、同センターのKPI達成に大きく貢献している。業界水準を見ても高く設定されている目標の達成には、スタッフ全員に生産性を意識した働きが欠かせないが、河口氏はそのためのフィードバックを的確に実施。組織全体の品質やモチベーションの底上げにも大きく寄与している。

