



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2023

CCJA
 Contact Center Japan Awards



きらぼし銀行
 事務統括部
 相続デスク 所長
 米満 太氏

寄り添いとリーダーシップを発揮 「異動したい部署ナンバーワン」に成長

人手不足の深刻さが叫ばれる
 昨今、就職戦線の厳しさは花形に
 近い金融機関も例外ではない。

地方銀行のきらぼし銀行でも
 人員が不足。支店の統廃合など
 を進めてはいるが、業務効率化
 が全社的な課題になっていた。

地方銀行は、地域に根ざしてい
 る特質を持つ。それだけに、相続
 相談を目的に店舗を訪れる顧客
 は多い。

相談内容は複雑かつ専門的な
 ため、対応時間は概ね40分前後
 に達するという。利用者も多いた
 め、各支店に、相続に関する窓口
 を設置する計画もあったが、人材
 不足など、環境を考えると物理的
 に難しかった。

顧客と社内の声に DXで応え課題解決

そこで考案されたのが、遠隔に
 よる「相続デスク」だった。

本店の相続相談部門と、各支
 店の専用ブースをテレビ電話でつ
 なげる。この企画者で、相続業務
 を統括する相続デスクの米満 太
 マネージャー（当時）は、「お客様、
 社内の双方から、相続相談に特
 化した窓口が欲しいとの要望があ
 りました。デジタル（DX）を活用す
 れば、遠隔ながら対面で相談が受
 けられる仕組みが構築できると考
 えました」と説明する。

要望に応えるべく、当初1年の
 予定を、9カ月の急ピッチで実現
 した。

応対できる相談件数を 4倍にまで拡大

開始当初は、さまざまな問題も
 発生した。しかし、各部署と連携
 したうえで粘り強く解決に導き、
 1日15件程度だった相談を、60
 件まで受けられる体制に整えた。

米満氏は、「私を含めた企画メ
 ンバー全員で、運用マニュアルや
 （このサービスにおいて）オペレー

タにあたる行員たちの指導を行
 いました。ロールプレイング形式で
 実地研修を行うなど、システムの
 遠隔操作に不安のあるメンバーに
 も、徹底的に寄り添いました」と
 説明する。

慣れないテレビ電話対応への
 不安を、米満氏ら企画メンバーが
 全員で払拭したことは、オペレー
 タたちの心に深く残ったようだ。
 後ほど、米満氏が現場の責任者
 になった際は、オペレータたちか
 ら、とても歓待されたという。

こうした実績もあり、相続デス
 クは「同行で異動したい部署ナン
 バーワン」となっている。

かつて、複数の店舗で副支店長
 まで務めた米満氏。豊富なキャリ
 アを持ち、現場で顧客の要望を聞
 いてきたからこそ、短期間で目覚
 ましい成果をあげたといえる。

「相続デスクは、対面では言い
 にくいことも、モニターを通すと話
 しやすいこともあるといったお言
 葉もいただいています。増加し続
 けるであろう、高齢のお客様の相
 談事は今後、多岐にわたるでしょ
 う。この仕組みを、その他のサー
 ビスにも展開していきたい」と米
 満氏は展望を述べる。

