



NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部
首都圏センタ ジョブマネージャー
佐藤 なつこ氏

周囲を巻き込む人柄が魅力 9センター管理のマネジメント力に生かす

BPOベンダーはときに、クライアントとそのユーザーのニーズ、そして自社経営のバランスを巧みに取るといった、厳しい局面でのセンター運営を余儀なくされる。

新型コロナウイルス関連センターでも、こうした事例が多かった。NTTマーケティングアクトProCX CXソリューション部 首都圏センタの佐藤なつこジョブマネージャーは、オペレータからSVを経てマネージャーに昇進。携わったプロジェクトでは、数々の功績が認められ、抜擢も重ねられた。

マネージャーになって1年後、コロナに罹患した軽症者向け支援センターの運用と、協力会社6社を管理するマザーセンターを指揮す

る立場を任された。複数拠点を管理するだけでも難しいうえに、求められる応答率の目標値も高い。これまでにない高度な業務だった。

社内から、使命感も責任感も強いと信頼されている佐藤氏は、まず、「つながるセンターであり続けること」をモットーにした。「罹患して自宅療養する方々は、不安でいっぱいのはず。応答率にこだわり業務を遂行しました」(佐藤氏)。

高いサービスレベルの維持は、1拠点だけでも難しい。それが9拠点ともなれば、難易度は並大抵ではない。立ち上げ当初は、拠点ごとに対応レベル、シフト管理に差が生じ、時間帯によっては全体の応答率が下がることも起きた。

そこで対応策として、ITソリューションをフルに活用。拠点ごとの状況を即座に把握し、思うような結果が出ない拠点には具体的な改善指示を即座に出し続けた。

さらに、多忙を極める業務の合間をぬって、意識統一を図るために各拠点を訪問。協力会社との連携を深めていった。このことが、「総指揮官」としての信頼にもつながり、目標値の応答率90%を大幅に上回る97.7%の結果を生んだ。

スタッフへの配慮も欠かさなかった。業務で結果を残すための基本的事項である、休憩をしっかり確保する、欠員の多い拠点は全拠点でフォローするなど、「働きやすさ」を最優先したマネジメントを遵守した。

クライアントからも感謝 将来は成長を見守りたい

業務終了日には、クライアントが来社し、感謝の言葉を述べたという。佐藤氏は「難解なプロジェクトをやり遂げ、大きな自信につながった」と振り返るとともに、「ときに難しいご依頼を受けることもありましたが、“契約にないのでできません”と言うのではなく、“どこまでできるかを考えましょう”と歩み寄ることが信頼関係につながったのだと思います」と説明する。

人のつながりを大切にすることで、周囲を巻き込む力を発揮する佐藤氏。将来的には、育成に関わっていきたいという。「プロジェクトを通して、皆が成長していく姿に頼もしさを感じました。その姿を見ることが楽しいと気づいたので、さらに力を注ぎたいです」と今後の抱負を述べた。

