

## CSのカギはESにあり! 福岡を代表する企業が取り組みを披露

セミナー各種では、コールセンター業界を取り巻く団体・調査機関が市場を解説した他、九州地区を代表するCS上位企業がパネルディスカッションに参加し自社の取り組みを語った。また、各分野の識者が登壇、ソリューションのトレンドやコールセンターに必要なメンタルヘルスケアについて具体的に説明した。

ビジネスセミナーでは、日本通信販売協会の柿尾 正之理事が「いまなぜ通販なのか?—5兆円市場の現状と課題」と題し通販市場の成長についてわかりやすく解説。今後数年間で百貨店の市場規模を逆転するといわれる通販市場において、柿尾氏は「今後は店舗と通販チャネルの有機的な組み合わせが重要」と市場生き残りに向けたポイントを説明した。

「九州発! CS上位企業に学ぶ“顧客接点”の機能と役割」では、HDI-Japan (ヘルプデスク協会)の山下辰巳代表が、同社が実施する問合せ窓口格付け調査における「三ツ星評価企業」の特徴と

トレンドについて解説したうえで、福岡のセンター運営企業3社を交えパネルディスカッションを行った。西日本シティ銀行のダイレクト営業室 古野茂昭室長はCS施策について、「他行との差別化を図るため品質を提供するために、とくに優先すべきはES向上と考えています」と話し残る2社もそれに同調。対応品質管理について、キューサイ コールセンター営業部 ヘルスケア営業課お客様満足推進グループの宮本昌文氏が「“お客様が気持ちよく電話を切られたか”を主眼としたモニタリングを実践している」など現場での取り組みを説明した。これに対し、山下氏は「モニタリン



日本通信販売協会の柿尾 正之理事

グはオペレータの声を聞くものではなく、お客様が本当に満足しているかを聞くべき」と評価した。話題は人材育成にもおよび、九電ビジネスソリューションズ カスタマサポート本部カスタマサービス部業務サポートグループの山田信博氏は、「部の目標を一方的にオペレータに押し付けると“やらされ感”がぬぐえません。現場に指標を決めてもらった結果、今は“ありがとう”の件数を伸ばすことに注力しています」と話した。

### メンタルヘルスから育成まで センター進化のポイントを解説

ソリューション・トレンドセミナー

ーは、ホライゾンBPCの堀 雄一代表が「キーワードで読むトレンドソリューション——クラウド・ソーシャル・ビッグデータ」、イースマイルの齊藤 勝代表が「コンタクトセンター・システムの基礎とポイント〜いちから解るセンター構築」とそれぞれ講演した。

堀氏は、現在のカスタマサービスにおけるキーワードをわかりやすく解説したうえで、ソリューション導入の注意点を提言。齊藤氏は、コールセンター構築の手順を解説し、今後は長期的視点に基づいた顧客ロイヤルティの醸成がますます必要になっていくと訴えた。

コンタクトセンター／人材育成セミナーでは、CDA (キャリアカウンセラー)として活躍するきやり



ホライゾンBPCの堀 雄一代表

あすの奥 富美子氏が「働く人のメンタルヘルスケア〜笑顔の連鎖を生む職場づくり」と題し、今職場に必要なメンタルヘルスケアを具体的に解説。現場ですぐに実践できる簡単な体操や声掛けのコツなどを披露した。

「コールセンターの役割・ミッション〜自己成長できる組織」という講演では、JBMコンサルタントの玉本美砂子代表がセンターではいかなる知識・スキルが身に



イースマイルの齊藤 勝代表

つくのかを解説。成果創出には「ミッションの提示」がいかに必要かを説いた。同氏は、「進化へのマイルストーン〜顧客接点現場に本当に必要な教育とは」と題した講演にも登壇、人材育成の重要性とCS向上に必要な教育プログラムの在り方を説明した。

### 企業誘致、中小企業 広がるセンターの活用

この他、後援団体セミナーとして、福岡市経済観光文化局 新産業・立地推進部 企業誘致課の中村健児課長が「福岡市におけるコンタクトセンター立地の状況について ~低廉なコスト、豊富な人材、リスク分散、支援策等~」、中小企業事業推進機構の島田昭規代表理事が「小さい会社のコールセンターの上手な作り方、使い方 ~事業成功の鍵はコミュニケーション戦略にあり~」を講演。島田氏は、「中小企業こそコミュニケーションで差別化することが重要。コンタクトセンターの設置は経営効率の向上に有効です」と提言した。



HDI-Japan (ヘルプデスク協会)の山下辰巳代表(左)が進行を務めパネルディスカッションを開催。パネラーは左から順に西日本シティ銀行のダイレクト営業室 古野茂昭室長、キューサイの宮本昌文氏、九電ビジネスソリューションズの山田信博氏(右)



きやりあすの奥 富美子氏



JBMコンサルタントの玉本美砂子代表



福岡市の中村健児課長



中小企業事業推進機構の島田昭規代表理事