



SBI証券

日常生活するナレッジツールを活用 “音声研修システム”の構築と効果

●受賞企業レポート

ネット証券最大のSBI証券は、顧客対応コールセンターの「マルチスキル化」を推進している。「問い合わせにワンストップで回答すれば、顧客満足度も向上するうえ、センター運営の効率化にもつながる」との判断からだ。その実現のためオペレータ育成に約1年間、合計600時間もの研修時間を割いている。

ただアベノミクスによる市況好転やNISA(少額投資非課税制度)の導入などで入電数は増加傾向にある一方で、競争激化で新サービス投入が相次ぎオペレータには多様な知識が求められていた。

「研修の効率化と品質の維持を同時に実現しなくてはならない」(コールセンター課長代理の磯谷俊介氏)との危機感から、新たな研修方法として着目したが、センターの頭脳ともいえるナ

レッジツール「CCI(Call Center Information)」の活用だ。このツールには998項目、約1万ページもの情報が搭載されており、オペレータが顧客対応する際に不可欠なシステムとなっていた。

全員が実践でフル活用するCCIを最大限に活かせば、時間や場所に縛られない効率的な研修ができるのではないかと。この考えを起点に生み出されたのが、「ツールに音声吹き込んで研修を行う」という斬新な発想だ。

現場からも「繰り返し聞ける」音声研修を評価する声続々

まず実際の顧客対応をイメージしながら、ナレッジツールに研修用の音声吹き込んだ。音声は聞き取りやすさを最重視し、電話応対コンクールの入賞者が行った。

研修の1週間前には、オペレー



コールセンター課長の川岸美佳子氏(左)、課長代理の磯谷俊介氏(右)

タにスケジュールが通知され、研修時間になれば各自が自主的に音声ファイルを開いて研修を受けられる仕組みにした。そして研修後は満点を取るまで繰り返して確認テ

ストをしてもらう。最後に研修時間や内容に関するアンケートに回答し、管理者がその後の研修内容を改善する流れも作った。研修開始から1年後、まずユーザービリティでは、サービスリリース後のCCIへのシステム改善リクエストが61%も減少。さらに87%のオペレータの保留率が改善した。管理者によるモニタリング期限超過件数はゼロになったうえ、センターの総残業時間は入電数が前年から倍増したにもかかわらず、約400時間も削減された。

現場のオペレータからも「何度も聴き直しができ、自分のペースで受講できる」「お客様対応のイメージがしやすい」「移動時間もなくて、全員揃うまで待つ必要がない」など、新研修スタイルの効果を実感する声が多数上がっている。

ただ一方、「通常の研修と違ってその場で講師に質問できない」などの課題も出ている。今後も引き続き、より完成度の高い研修スタイルを追求していく方針だ。

図 ナレッジツールを活用した音声研修の流れ

