

コンタクトセンター運用の“必修科目” 「労働法」と「経営学」を学ぶ！

25日の特別講演は、社会保険労務士法人すばるの香田史朗氏が登壇。「変わる労務、決断迫られる現場——2018年問題のヒント&チップス」と題して、2010年公布の改正労働契約法と昨年9月施行の改正労働者派遣法が雇用現場におよぼす影響、さらに企業が今後取るべき対応について解説した。

まず2018年4月1日、労働契約法第18条が適用される。これは有期の契約社員が2013年4月1日から起算して通算で5年を超えて反復更新された場合、労働者の申し込みにより無期雇用へ転換しなければならないという制度だ。

また、2018年9月30日より、派遣会社は3年間の派遣契約終了後、雇用を継続させるため、以下のいずれかの措置(雇用安定措置)を講じることが義務化される。①派遣社員の受入企業で直接雇用してもらう、②新たに派遣社員の受入企業を用意する、③派遣会社の内勤で無期雇用の契約を結ぶ、④その他、就職活動の支援、雇用のない場合の生活保障など。

いずれも非正規雇用者の就業を安定化させる目的で、やがて正社員として雇用されるための基盤整備といえる。コールセンターは非

正規雇用が多く、その影響は大きい。しかし香田氏は、優秀な社員を確保するチャンスでもあると指摘する。「2018年にはさらに人手不足が深刻化するでしょう。優秀な社員を確保するという考えで改正法と向き合うべき」(香田氏)。

さらに紹介予定派遣制度の活用が増加している状況を挙げ、企業・労働者を取り巻く雇用環境の変化、それに則した企業体質の転換の重要性について言及した。

ポジショニングから着手 センター運営のPDCA

26日は、イーパートナーズ代表の谷口 修氏が「戦略拠点への進化を遂げる コールセンターの経営学」について講演した。

はじめに、センターの実情に合わせた目標設定を行うことの重要性を解説。そのうえで、具体的に3つのレベル別の運営目標を解説した。初期のセンターが目指すべきなのが「つながりやすさ」。サービスレベル(SL)およびレスポンスタイム(RT)を徹底的に管理し、応対品質の向上を目指すことが第一目標だという。その上に、「顧客ロイヤリティ」の向上を目指す継続的な改善施策や他部門などへの



社会保険労務士法人すばる
代表社員 香田史朗氏



イーパートナーズ代表
谷口 修氏

「情報提供」を通して経営貢献するレベルがある。谷口氏は「この順序を誤ってしまうとセンターは基本的な役割すら果たすことはできません」と強調した。

運営面については、ポジショニング能力(positioning)、設計能力(designing)、運営・評価・分析能力(capability)、修正能力(adaptation)のPDCAのスキルを解説した。

具体的にどこから着手するかについて、谷口氏は、その取り組みに効果があるかどうかを理解してもらうためには「貢献度を具体的に示すアプローチが不可欠」と解説。さらに、コストの用途を明確にしたうえで問題が発生してから取り組む「後追い」から予防という「先取り」の運営に変えることで、経営陣の理解を得られ、コールセンターの立ち位置は変わるというプロセスを解説した。