



テクサポの深刻な課題「高齢者対応」に挑む “シニアマイスター”認定制度でCS／ESを向上

シニア対応は、IT分野のサポートにおいて課題視される傾向が強い。NTT東日本「フレッツ光」のテクニカルサポートを受託しているキューアンドエーも、同様の悩みを抱えていた。

そこで両社は、必要なスキルを身に着けたスタッフを“シニアマイスター”として認定する制度を導入。人材育成によってシニア対応の品質や生産性を向上した取り組みが高く評価され、最優秀部門賞を受賞した。東日本電信電話サポートサービス担当の池田雄介氏は、「高齢化が進むことで、デジタルデバイドが拡大しています。シニア層に重点を置いたDXの実現は社会全体を見ても重要」と、取り組みの背景を語る。

ヒントになったのは、NTT東日本がプレミアムサービスとして

提供しているオンラインのパソコン教室だ。パソコン操作など68講座を開催、主に60代以上の顧客が受講している。受講生の多くが、「Excelを使いたい」などの思いはあっても、基礎的な操作方法やデジタル関連の用語に疎い。それゆえ、困りごとを説明する際も、あいまいかつ独特な表現をしがちだ。また、「機械的に教わるだけでなく、感情に寄り添ったり世間話にも応じて欲しい」といった要望もある。こうしたニーズを講師が汲むことで、サービスは高いリピート率を維持してきた。

オペレータの評価基準も変更 モチベーション向上に貢献

キューアンドエー仙台NTTオペレーション部の佐々木 美里チーフスーパーバイザーは、「このノウハウを、テクニカルサポートにも取り入れたい。そこで、パソコン教室の講師向けの“シニアマイスター制度”を、センターにも導入しました」と説明する。

まずは、目指す対応を明文化。“3つの極意”(図)として掲げ、それに合わせて評価制度を見直した。そのうえで、パ



右から東日本電信電話サポートサービス担当の池田雄介氏、キューアンドエー仙台NTTオペレーション部の佐々木 美里チーフスーパーバイザー

ソコン教室と連携。オペレータの指導や育成を、マイスターの資格を持つパソコン教室の講師に依頼した。極意の理解度や対応の習得度を、管理者がモニタリング評価をして、満点を取ったオペレータにのみ資格を授与する。今回の審査会では、認定制度を導入するだけでなく、評価基準の見直しを進め、センター全体のクオリティ向上に寄与した点が高評価を得た。

新たな指導や、評価に対するオペレータの反応も上々。マイスターを目指すオペレータが増え、現場ではシニア対応に対する苦手意識が減っている。

取り組みの結果、顧客満足度も上昇。オペレータの満足度も向上し、センター全体のモチベーション醸成にもつながっている。両社は、2023年3月までにセンターの半数以上がマイスターとなるよう育成する方針だ。

図 シニアマイスターの極意3項目

極意 壱 状況に応じた対応

お客様の感情や状況に合わせた返答や配慮、共感をするべし。

極意 弐 お客様主体の対応

お客様の理解度や理解力、慣れ、不慣れを把握するべし。

極意 参 柔軟な表現力

場面に合わせた適切な言葉選び、声の表情、言葉のバリエーションを使い分けるべし。