



**NTTマーケティングアクトProCX**  
CXソリューション部マネジメント部門  
総合アウトソーシングセンタ(熊本)  
ジョブマネージャー  
高橋拓也氏

## 現場、クライアント、経営からの信頼を勝ち取る BPOに求められる模範的「ロールモデル」人材

多種多様なプロジェクトを請け負うBPOではとくに、柔軟な思考を持ってマルチに活躍できる人材が求められる。多くのプロジェクトに携わることはもちろん、契約継続をもたらす最大の要素でもある。離職率が高いとされるコールセンターでは、ESの観点でも、こうした人材をロールモデル化する効果は大きい。

CXソリューション部 マネジメント部門 総合アウトソーシングセンタ(熊本)のジョブマネージャーである高橋拓也氏は、スーパーバイザーを約1年間務め、新人研修の講師も兼任。マネージャーへ昇格し現在に至っている、典型的なロールモデル人材だ。

現在は、企画業務に加え、新型コロナウイルス関連のコールセンターを担当している。感染状況により入電数が変化するため、呼量予測が難しい。また、クライアントからの応答率や、平均作業時間などの要求水準は極めて高い。さらには、不安を抱えた入電者への寄り添った対応も求められる。難易度の高い案件を、約60名のスタッフの先頭に立って牽引している。

### クライアントとの調整も密に熱意と創意工夫が人を動かす

しかも、契約締結からわずか数日後の運営開始だった。乏しい情報のなかで、高橋氏はクライアントと連携を密に取り、業務に不安を抱えるスタッフへのフォロー、研修なども自ら主体的に実施。クライアントが求める業務開始時期での運営をスタートさせた。

具体的には、日々入電データに報道発表などを突き合わせた、独自の入電予測を作成。ワークフォース・マネジメントによる最適な人員配置に成功した。結果、迅速かつ円滑な安定運用の実現に大きく貢献した。高橋氏の手腕に対し、クライアントのみならず社

内も高く評価。とくにクライアントからは、「高橋さんに頼まれたら、何をおいてもやりますよ」という言葉ももらうこともあるそうだ。

高橋氏は、「育成してくれた先輩、自分に続く後輩への感謝を示したい。共に仕事をしてきた軌跡を残したい」と、本賞への応募の動機を語った。自身が育ち働く環境への感謝の言葉からは、人材の育成に情熱を注ぐ様子も窺える。管理者の教育については、「指示をむやみに出さず、本人の意見を聞くことが最優先。方向性が合わないときも、丁寧かつロジカルに対話を積み重ね、スタッフが自ら考える力を養う」ことが大切だと話す。その甲斐あって、育てた後輩が管理者を担うケースも多い。

さらに「スタッフ全員にスポットライトがあたる」ことも心掛ける。成績上位者だけが称賛されるのではなく、遅刻をしなかった、口癖が直せたなど、小さな称賛を“サンクスレター”という形でスタッフへ送っている。現在は、スタッフ同士も手紙を送りあう、互いを称えあう環境を構築。モチベーション向上に大きく貢献している。

