



DHL ジャパン
カスタマーサービス本部
大阪コンタクトセンター
スーパーバイザー
奥田由美子氏

「自走する組織作り」のための人材育成意識を高めチーム力強化をけん引

「優れたサービス品質の提供には、社員の能力を最大限発揮する環境作りが不可欠です」——そう語るのが、DHL ジャパン カスタマーサービス本部 大阪コンタクトセンター スーパーバイザーの奥田由美子氏だ。

DHL ジャパンは「世界一のカスタマーサービス」を目指し、「10秒以内応答率90%以上」「対応品質評価スコア90%以上」をKPIとしている。奥田氏はアドバイザー（同社のオペレータの呼称）として10年、チームリーダーとして5年の経験を活かし、メンバーのパフォーマンス管理や業務改善の企画立案を担当。「Respect（敬意）とResult（結果）を土台として、自

走できるチームの構築」をミッションに掲げ、1人ひとりと徹底して向き合い、部内全体のモチベーションを高めるメンバーシップ醸成に奔走している。

“強み”を引き出すフィードバックメンバーの主体性を積極評価

SV着任以降、アドバイザーに対して自身の「強み」「弱み」や、今後挑戦したいことをヒアリングし、メンバーの理解に努めた。とりわけ、毎月実施するコーチングでは、アドバイザーの強みをさらに伸ばすためのフィードバックを心がけている。その際、日々取り組む活動がどういった効果を生み出すか伝え、同時に各メンバーの取り組みを客観的に評価した。奥田氏は、「意外と自分の強みに気づいていないメンバーが多いです。センターで働く仲間達の才能を引き出し、やる気向上を後押しするのが私の役目」と語る。

チームミーティングでは、アドバイザーが発言する時間を長めに設定し、全員が意見交換できる機会を多く設けた。当初は発言に躊躇するアドバイザーが多かったものの、自主性を評価する指導法

で、率先してアイデアを共有し合うスタイルを徐々に確立した。奥田氏は、「主体的に挑戦する姿勢をきちんと評価しています。最近では、以前より積極的に改善活動やプロジェクトへ参加するアドバイザーも増えました」と成果を語る。

やる気のあるチーム作りへ取り組んだ結果、部内全体のパフォーマンスは向上し、KPIの目標数値を達成。社員意識調査でも、「エンゲージメント評価」で94%（前年比23ポイント増、部内平均85%）、「リーダーシップ評価」で95%（前年比6ポイント増、部内平均91%）と高評価を得た。四半期内で最も優れた社員の業績を讃えるグローバル表彰プログラム「EOQ（Employee of the Quarter）」においても、奥田氏が在籍するチームから受賞者を輩出した。

日々の感謝と信頼をオープンに伝える環境は、各社員の自信を高め、社内エンゲージメントの強化につながる。メンバーのために惜しみなくサポートし続けた奥田氏の取り組みは、対応品質の向上とともに、SV・アドバイザー双方で強固な信頼関係を築いた事例といえる。

