



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)
スーパーバイザー
古川美郷氏

柔軟・即決即断・新しいチャレンジ 失敗を恐れない姿勢を示しチームを指揮

現場のチームリーダーはいかなる場面でも、自ら率先して業務に取り組む姿勢が問われる。とりわけセンター運営においては、オペレータ個々の力量に依存しない、チーム全体のパフォーマンスを底上げするアプローチが求められる。

NTTマーケティングアクトProCXの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)、スーパーバイザーの古川美郷氏は、インターネット接続用光回線の新規申込に関するイン/アウトバウンド業務のリーダーを務めている。その具体的ミッションは、光回線工事の開通率の向上とキャンセルゼロ

の実現だ。

受付部門は依頼をいただいているクライアント企業の業務品質に直結する。窓口となるセンターでは、場合によってはイレギュラーな対応も必要とされるため、SVを含めたセンター管理者は、状況に応じたフレキシブルかつ即決即断も求められる。

古川氏は、「失敗を恐れず行動する姿勢を自ら示していくことで、スタッフが安心して働ける環境を築いていきたい」と業務遂行の信念を説明する。担当業務のスタッフが、常に自信を持って顧客対応に臨めるよう、チーム全体の早期スキルアップを図っている。

対話しやすい環境づくりを重視 リーダーの意識が組織全体の成長へ

具体的には、SV就任後、真っ先に既存フローの見直しに着手した。

過去の成功対応事例をもとにしたトーク内容のSCRIPT化の他、FAQや履歴のテンプレートなどのツールを積極的に活用するなど、業務の生産性向上を図った。

古川氏は、「オペレータ時代、頻繁に受ける質問に対する切り返

し方法がSCRIPTに載っていなかった経験がありました。働くメンバーの8割がコールセンター業界未経験であることを考慮し、誰にでも理解しやすいトークフローの作成を心がけました」と取り組み内容について説明する。

さらにスタッフが働きやすい環境づくりを推進。まずは積極的にコミュニケーションできる時間が必要と考えた。

その一環として、スタッフ同士で情報を共有するための「交換日記制度」を採用している。古川氏は、「対応中はデジタルツールに接する機会が多い中、書面でやりとりする場面を作ることで、『お互いの人柄を知る良い機会』になると考えました」と導入の経緯を説明する。

チームスタッフへの迅速かつ正確な情報共有が奏功し、数々の目標とする指標を達成した。

古川氏は、「自分だけの力では達成できませんでした。スタッフがひとつの仕事をやり遂げたとき、『忙しいなか申し訳ない』だけではなく、『ありがとう』ときちんと感謝を伝える姿勢が大切だと思います。」と笑顔で語った。

