



# 5年後のセンター長 資質とスキル、育て方

15/06/08

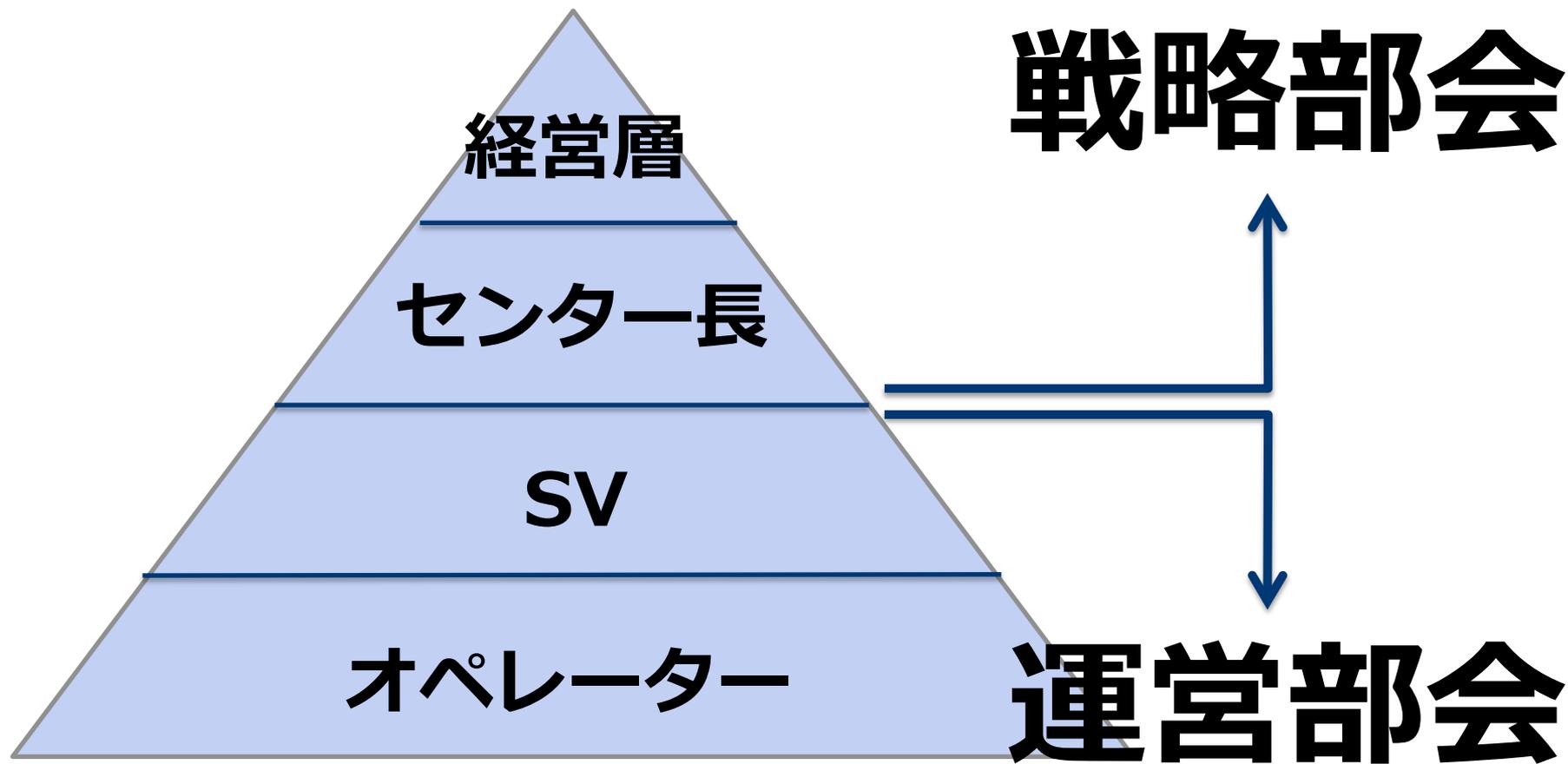
ヤフー株式会社

CS本部 本部企画部

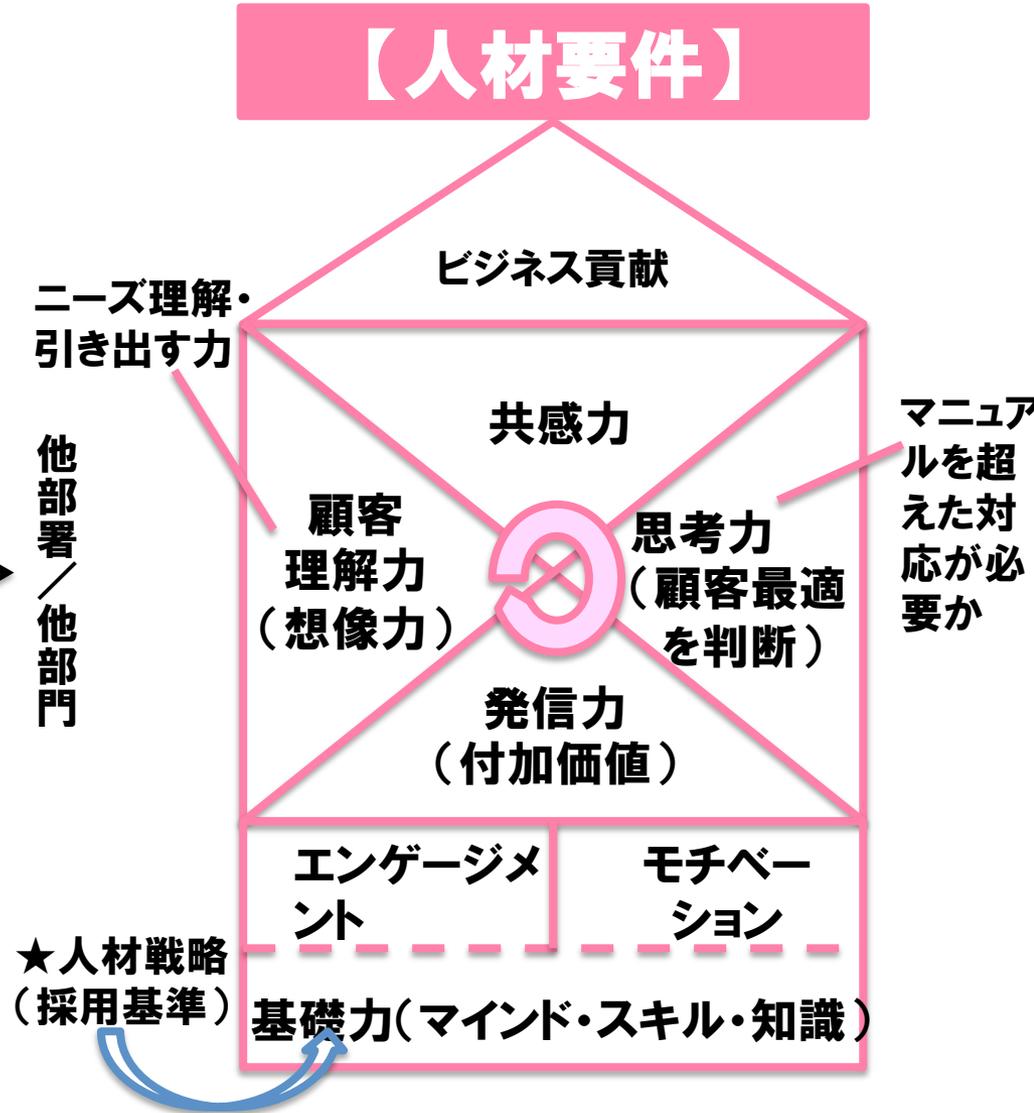
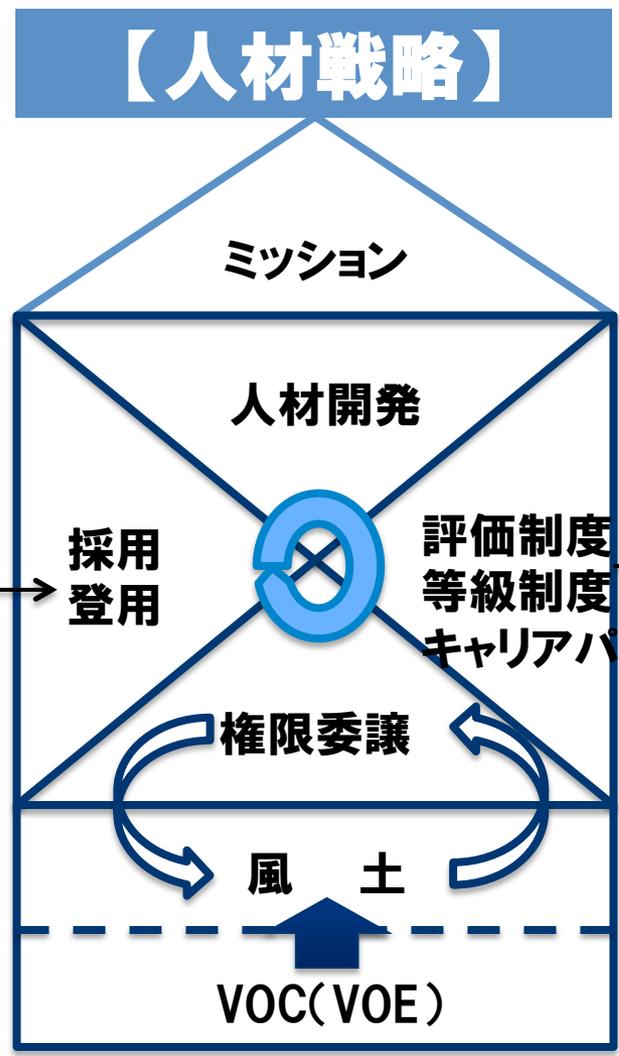
寺下 薫

5年後の  
コンタクトセンター  
研究会

マネジメント  
分科会



# Y! 運営部会のフレームワーク





ゴール



**5年後に経営貢献できる戦略的  
センターに成長するために、  
センター長のスキルや資質、  
マネジメントについて可視化する**

# 議論の経緯

## 2014春大阪講演

・コンタクトセンター長の変遷

・センター長の3つの課題

- ①経営層に対して
- ②現場に対して
- ③他部署に対して

・自己成長と後進育成の重要性

・センター長と一般管理職のスキル

## 2014秋東京講演

・センター長の4つの課題

- ①経営層に対して
- ②現場に対して
- ③他部署に対して
- ④社会に対して

・センター長を4軸で分類

・必要なスキル

- ①基礎スキル
- ②専門スキル
- ③業界固有スキル

・学ぶ手段（社内、社外）

## 2015春大阪講演

・センター長の最終分類

・コンタクトセンターの5年後の未来予想図

・2020年に向けた提言と課題

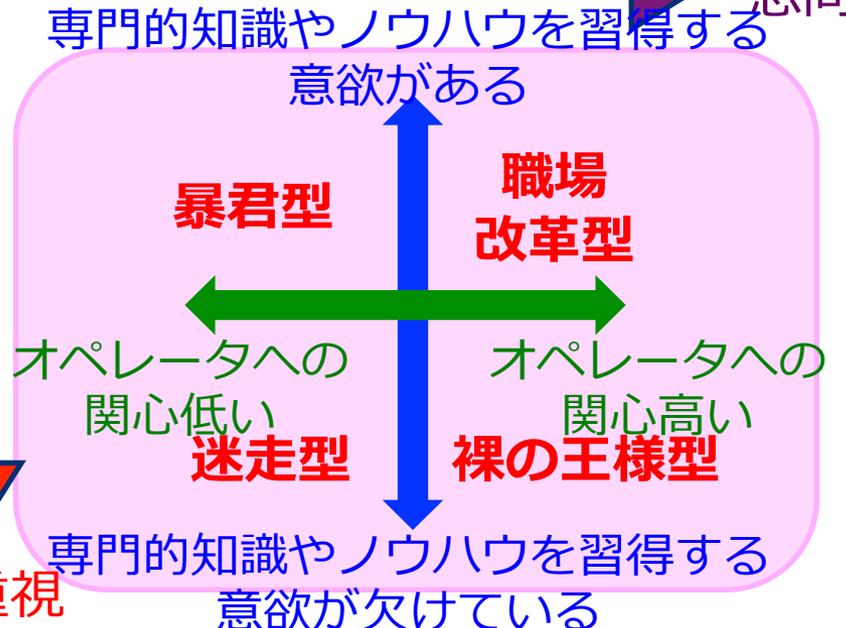
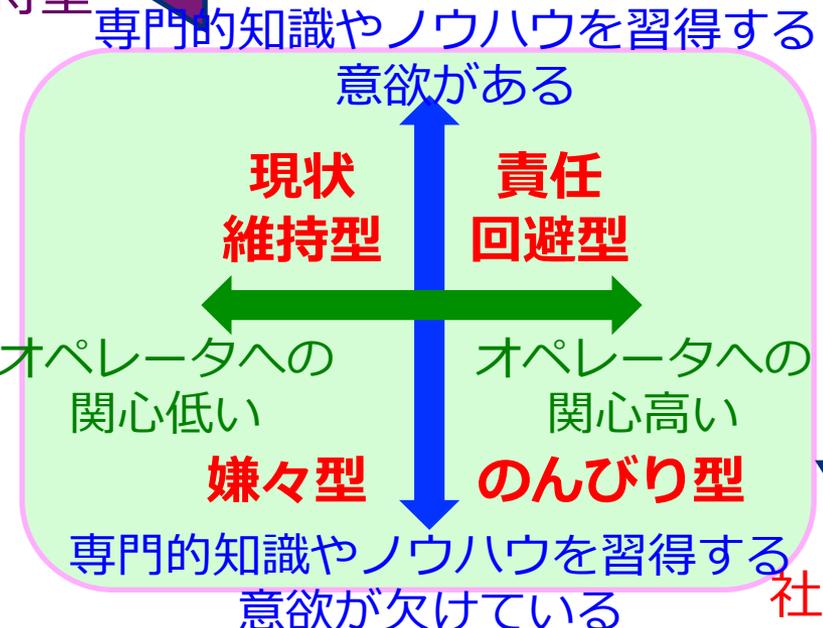
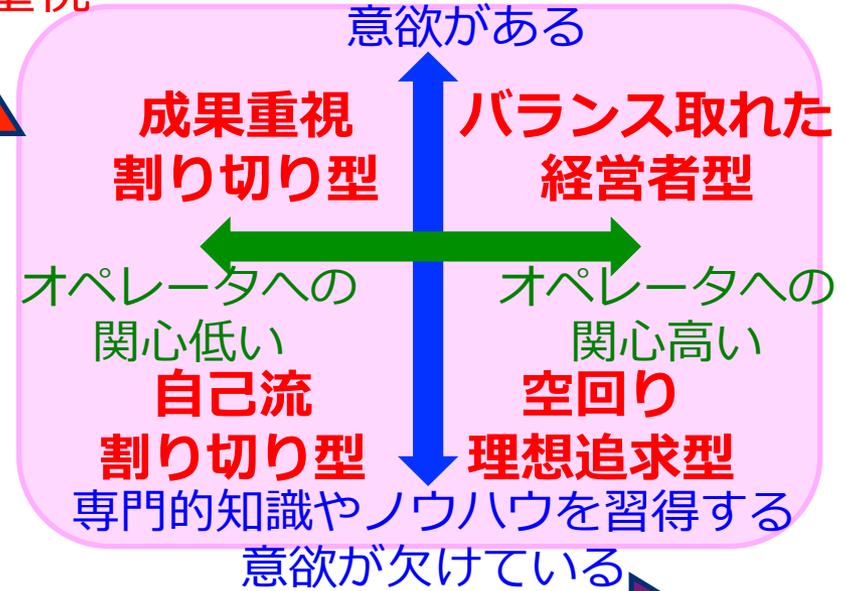
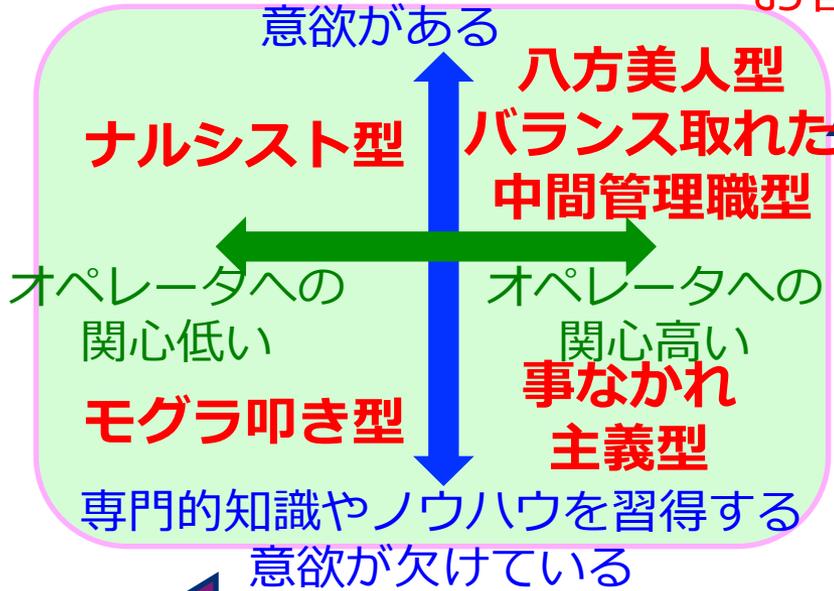
・不足しているスキル、マインド

# センター長の タイプ別分類



専門的知識やノウハウを習得する意欲がある **お客様重視**

専門的知識やノウハウを習得する意欲がある



**社内重視**

# Y! どのように変革させるか？（一例）

現状  
維持型

プレッシャー  
異動

改革  
志向型

社内重視

受電対応  
顧客中心のKPI

顧客重視

オペレータ  
への関心  
低い

オペレータ面談  
モニタリング

オペレータ  
への関心  
高い

専門的知識や  
ノウハウ習得  
意欲欠如

センター見学  
外部研修受講

専門的知識や  
ノウハウ習得  
意欲あり



# 5年後の未来予想図



**提言**

# Keyword

- ① 魅力ある職場
- ② 少子高齢化
- ③ 解決の自動化

# 課題

## 課題その1

現状、不人気職種であり、コンタクトセンターが魅力的職種となるよう、あらゆる努力をすべき

## 課題その2

後期高齢者への対応方針（プラスとマイナスの両側面）の明確化

## 課題その3

自動化が進む中で、感情的満足をどう作り出すかをデザインする



ご清聴ありがとうございました。

**YAHOO!**  
JAPAN