

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  
人材開発から戦略的活用まで  
5年後の「センター・マネジメント・フレームワーク」

コンピュータテレフォニー編集部 矢島竜児

## 本日のテーマ

- 5年後のコンタクトセンター研究会
- センターマネジメントにおける課題
- 人材マネジメント・フレームワーク
- 「5年前」「現在」、そして「5年後」

パネルディスカッションに  
移ります♪

おもてなすくん♪



## 「5年後のコンタクトセンター研究会」とは

### 5年後のコンタクトセンター研究会とは…

2013年にコンピュータテレフォニー編集部が発足。ユーザー企業、アウトソーサー、ITベンダー、コンサルタントが集結し、現場と経営、マネジメントとITなど、多角的な観点からコンタクトセンターの将来像を探る研究会です。

#### マネジメント分科会

運用&戦略、2つの部会で  
センター価値を高める人材像を検証

#### ソリューション/サービス分科会

到来したオムニチャネル時代に必要な  
「これからのIT&サービス」を探る

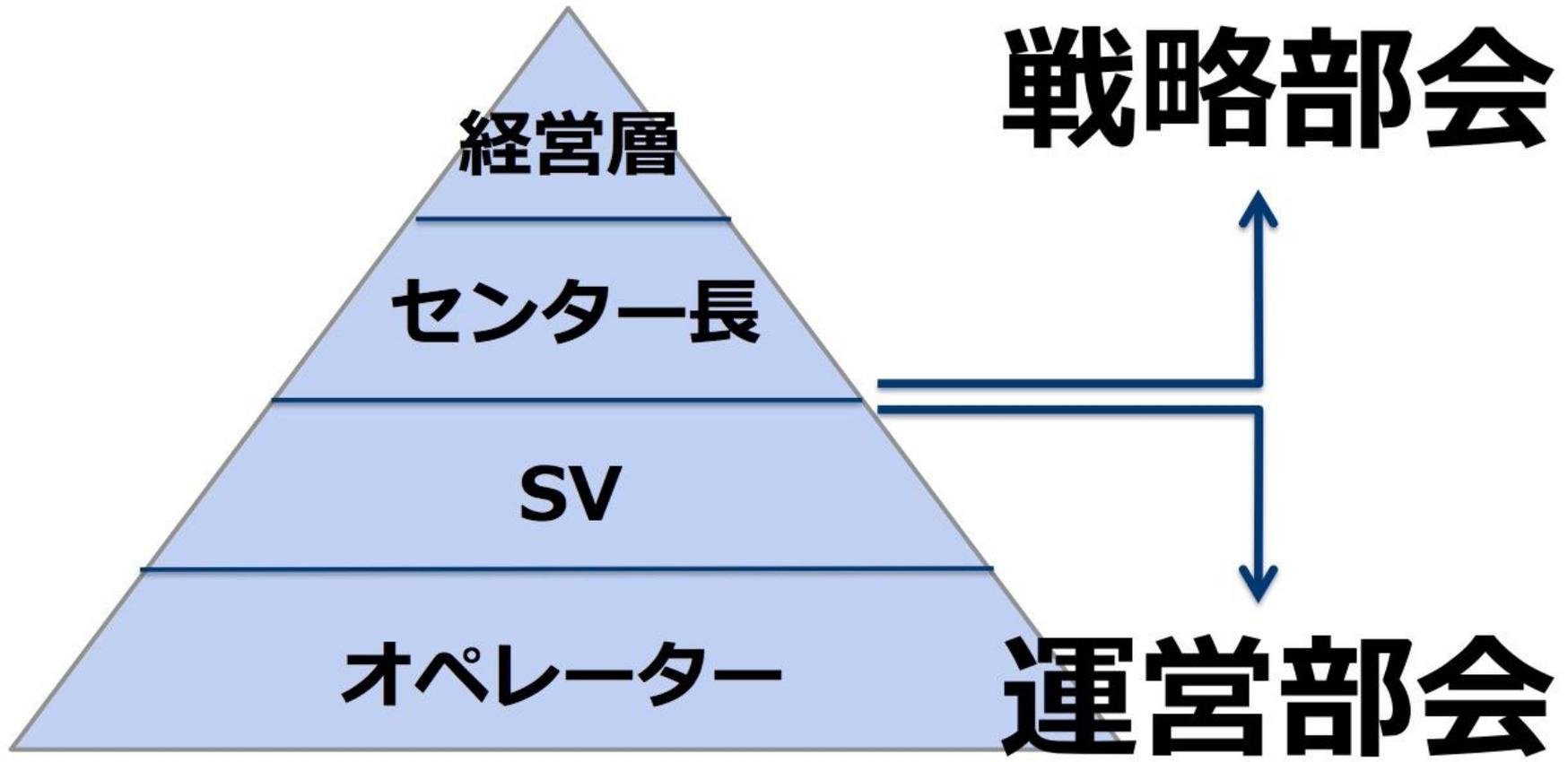
#### カスタマーエクスペリエンス分科会

ロイヤルティの向上と可視化——  
顧客接点マネジメントのあるべき姿を追求する

#### 経営貢献分科会

経営者にとって役立つセンターとは——  
ステータスを高めるビジネスKPIとVOC活動

コンタクトセンター運営企業、ITベンダー/SI、アウトソーサー、人材派遣会社、コンサルタント、地方自治体の誘致担当者に至るまで、それぞれの立場を超えて知恵や経験、ノウハウを「シェア」し、また成果をマーケットに対しアウトプットすることを目的とした自主勉強会です。

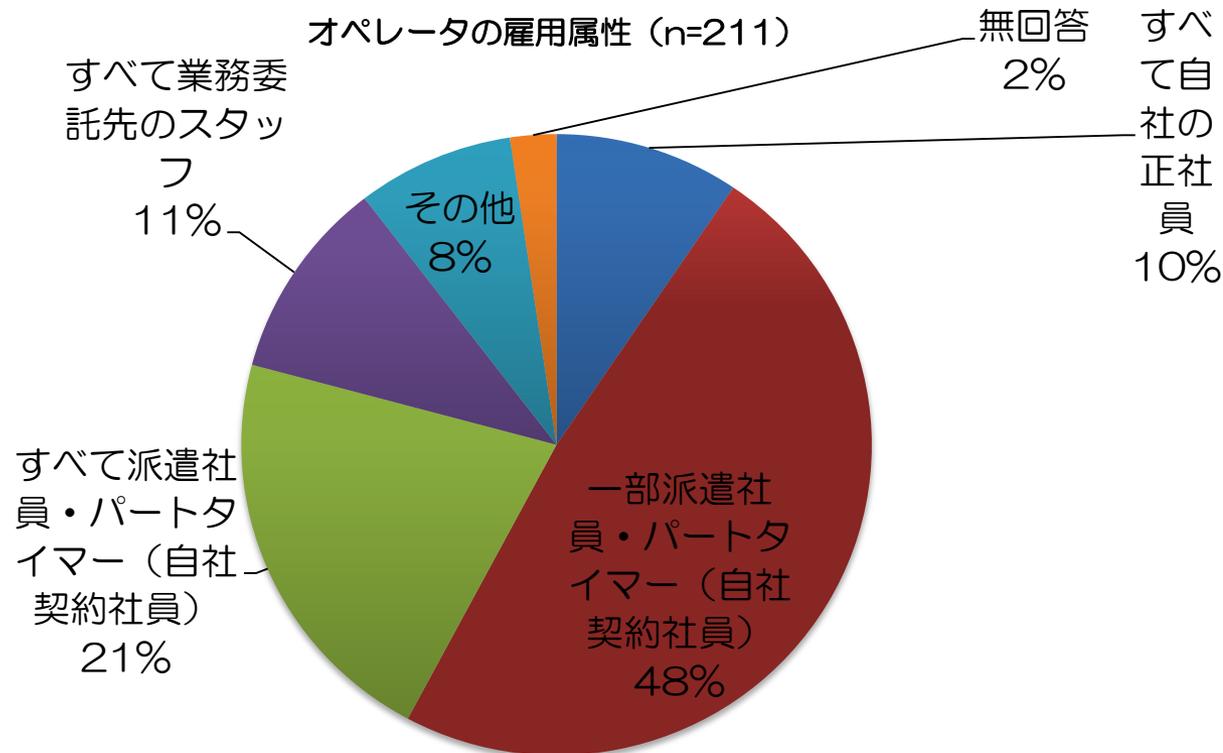


2つの部会に分かれて活動しています。

コンタクトセンター・マネジメントにおける永遠かつ最大の課題。それが……。

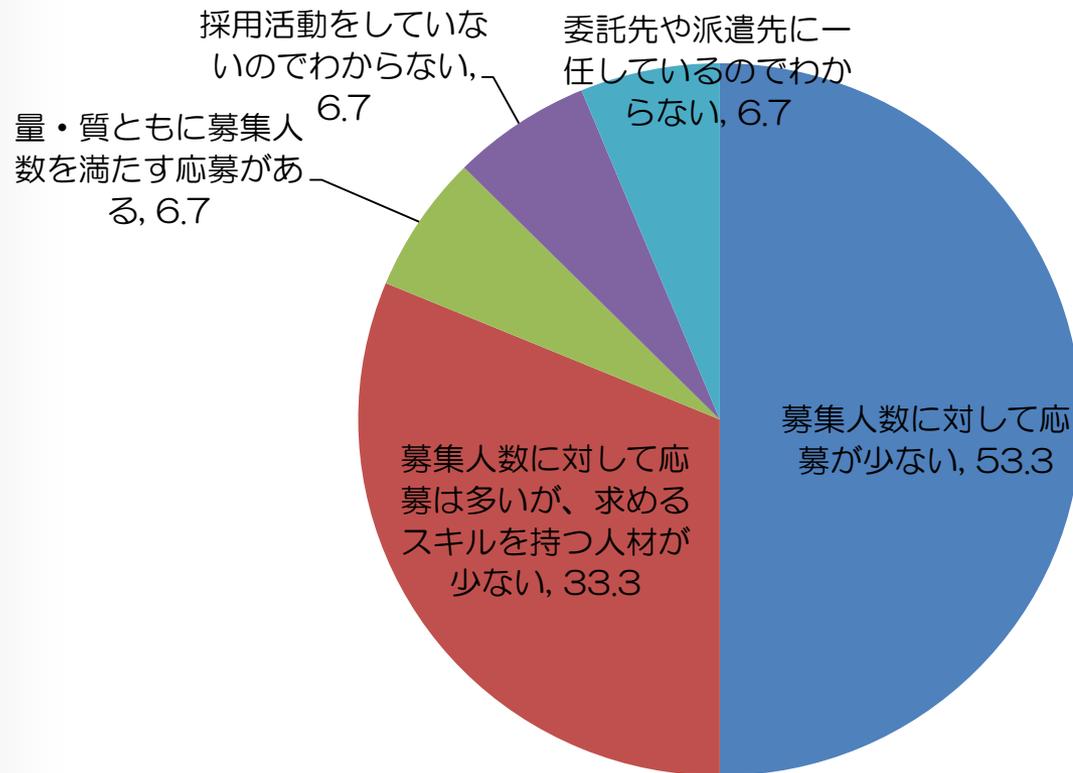
「人材マネジメント」です。

採用・教育・配置・定着



# いま、採用どうですか？これからどうなると思いますか？

現在の採用状況 (n=30)



2014年9月の調査ですが、すでに「不足している」が多くを占めています。

## 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

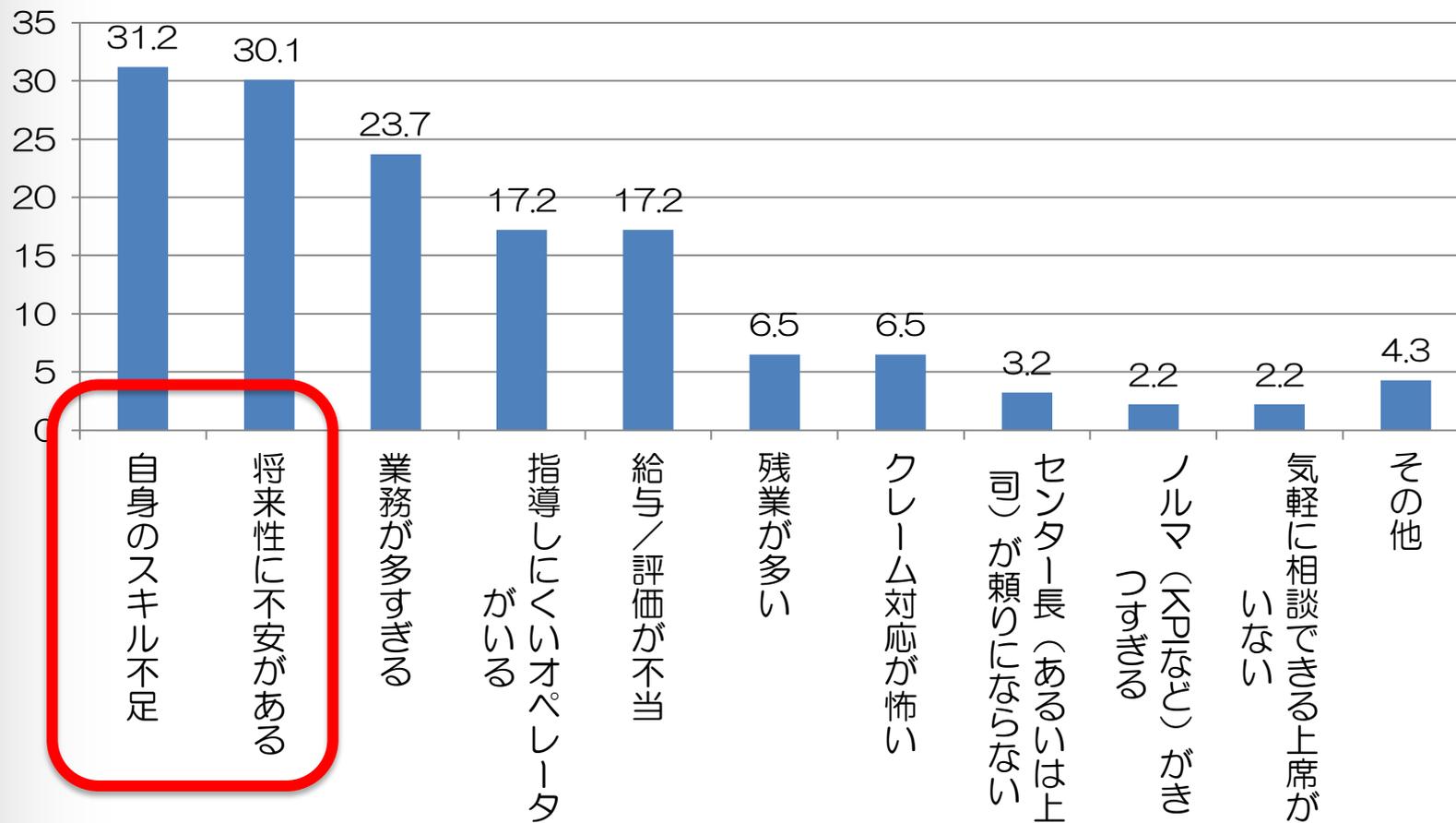
## 課題その3

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

急がなければならないこと。

## コンタクトセンターで働く価値を高める取り組み。

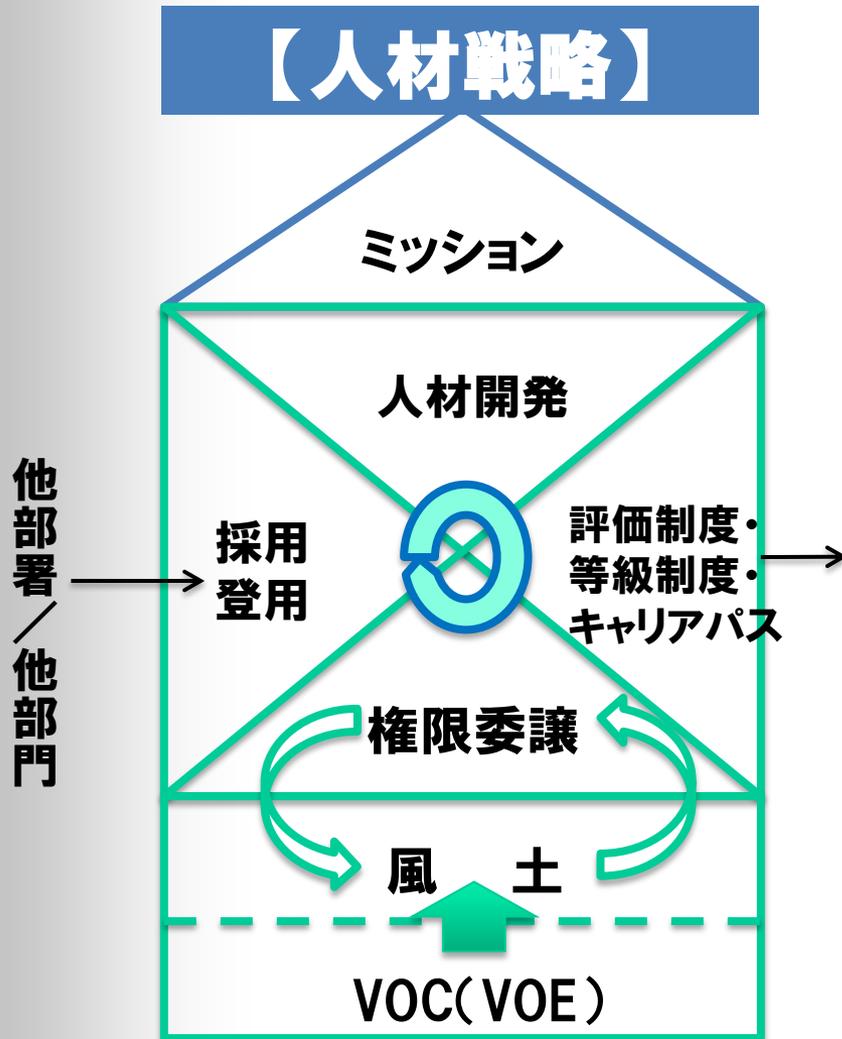
現在抱えている不満や不安 (n=186、複数回答あり)



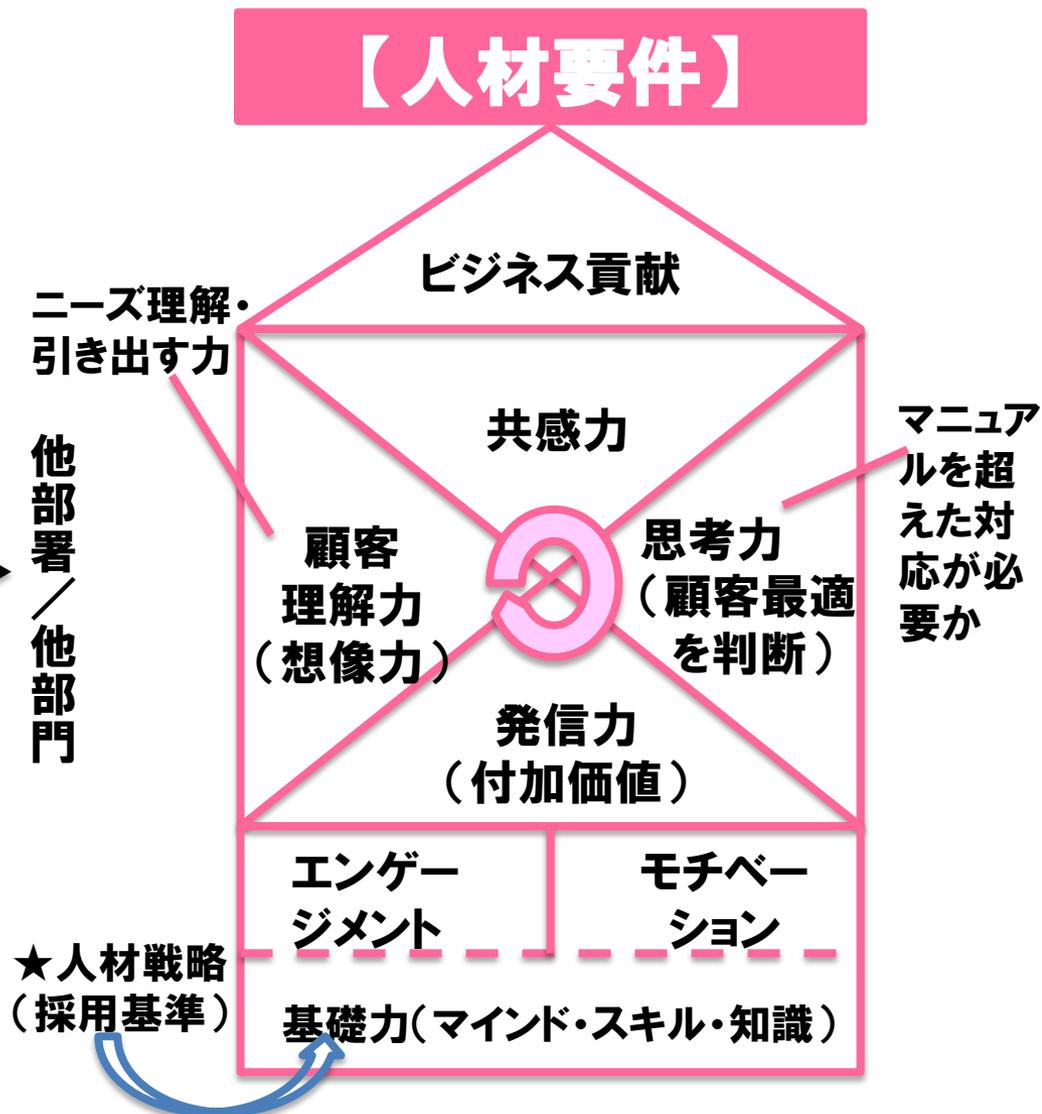
これはSVの人たちへの匿名アンケートの結果です。

# 人材マネジメント・フレームワーク

## 【人材戦略】



## 【人材要件】



## 5年前（2010年）と現在は？

外部環境はずいぶんと変わりました。

とくに目覚ましい変化、それはコミュニケーション手段、そう、「デバイス」「アプリ」です。  
電話からメール、そしてメッセージアプリ。目まぐるしいほどのスピードです。

誰もこんなスタンプだけで会話が成り立つ時代を想像してませんでしたよね？



消費者の行動スタイルやコミュニケーション手段は一大変化を遂げたのに。「顧客接点」なのに。

コンタクトセンターの運営モデル、手法、社会における位置づけ、マネジメント層の意識、経営陣のセンターに対する見方など、あまりにもかわってないと言えるのではないのでしょうか？

ウェアラブル・デバイスの登場をあげるまでもなく、消費者のコミュニケーション手段はさらに多様化するでしょう。同時に、AI（人工知能）の発達は「顧客接点の自動化」を加速させます。

いまのまま、経営にとって、社会にとって「価値ある組織」でいられるのでしょうか？

5年後、「価値ある組織」であるために。

「人材」を輩出する組織を目指しましょう。  
今は、どちらかというところ「その逆」  
に思えることもあります。

場当たり的な採用、その場しのぎの教育、曖昧な評価



「戦略的な人材戦略」 「計画性のある人材教育」

## 「選ばれるサービス、 選ばれる会社。」

これを実現するためにすべきことは何なのか。

「心地よい体験」の提供がその早道だと考えます。

コンピューターテレフォニー編集部では、皆様に役に立つ情報を  
メディア、イベント／セミナーを通じて提供します。

(株)リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部

矢島竜児

TEL:03-3834-8104

Eメール:[ryajima@ric.co.jp](mailto:ryajima@ric.co.jp)

■Facebook

<http://www.facebook.com/callcenter.crm>

■Twitter

<http://twitter.com/callcenterjapan>