



SBI証券

徹底したモニタリングと斬新な研修で “不満の温床” メール対応の改善に挑む

受賞企業レポート

電話と比べ、対応品質向上を図ることが困難なメール対応。SBI証券は、この品質向上にチーム一丸で取り組み、大きな成果を上げたことを評価され、最優秀オペレーション部門賞に輝いた。

2010年夏までのメール対応は「質問の意図を理解せず回答になっていない、回答がわかりづらい、お客様への気遣いが無い、敬語・文法の使い方が適切でないなど多くの問題がありました。再回答の要求やご指摘も度々あり、経営陣からも早急の改革を求められました」と、コールセンターの綿引光夫課長は振り返る。そこでメール品質管理チームを結成、改善に向けた取り組みを開始した。

まず行ったのは基本方針の策定。企業理念の「顧客中心主義」、センター目標の「不満ゼロへの挑戦」を踏まえ、「(メールを)心を傾けて読む、(質問ではなく)期待・気持ちに応える」とした。次いで、これを実現

するための戦略を立てた。即ち、①心得を決めて浸透させる、②スキルアップ施策で文章力向上、③①②を実践で生かす——の3ステップだ。

心得浸透・スキル向上・実践 品質改革の3ステップを邁進

①では、読む心得を3つ(何度も読み込む、真意を読み取る、共感する)、書く心得を5つ(個客を意識、一文一意、肯定的な文章、過剰な敬語に注意、作成回答を3回読み返し)定めた。さらに、各人のPCや室内の壁に心得を貼り出して常に意識し、朝礼時に全員で唱和、回答作成時は各人がセルフチェックを行って浸透を図った。

②では、複数のスキルアップ施策を実施した。まずは週次のモニタリング。メールのオペレータ8名に対して品質管理チームの6名全員で毎週モニタリング(回答文を読み込む)し、評価基準に従って採点。フィードバ



コールセンターの
綿引光夫課長

ックとオペレータのコメント(反省点や改善目標など)を得て、評価者コメントを加えて記録、いつでも振り返れるようにした。また、文章力強化に実務技能検定協会主催のビジネス文書検定1級を14名全員が受験・合格した。さらに、良い文章を身につけるため表題のない新聞コラムを毎日書き写す(同社では写経と呼ぶ)など、努力を続けた。

③は、お礼メールを貰った回答文を全員で共有したり、既存の解答例文約900件を全員でメンテナンスした。また顧客へ送付する書類やWebコンテンツの文章の添削もメールチームをはじめセンター全体で引き受け、他部署からの信頼を得た。

以上により、お礼メールの割合は従前より200%以上上昇、モニタリングスコアも当初の60点台から80点台に迫るまでになった。綿引課長は「1人ひとりが心からお客様を大切にしようとした結果が実りました。今後は、品質だけでなくメール対応のKPIを策定し、より当社らしい運営を図りたい」と強調した。

図 メール品質向上の取り組みによる成果

