

誌上
レビュー

「コンタクトセンター サミットin福岡」、初開催!

福岡県は通信販売のメッカとされており、多数のコールセンターが設置されている。また、周辺県の熊本、佐賀、長崎、宮崎、鹿児島なども自治体の積極的な誘致もあってさまざまな業種のコールセンターが進出、一大集積地を構成しているエリアだ。イベント当日は、酷暑のなか約300名が来場。終日行われていた講演やセミナーも多数の聴講者を集めた。

コールセンターの“新しい可能性”を力説

コンピューターテレフォニー編集部は、8月21日、22日、「コンタクトセンター サミットin福岡」を福岡商工会議所で開催した(21日は「RICコールセンターキャンパス 実践研修講座」のみを開催)。

基調講演は、九州大学 国際法務室副室長の岡田昌治教授が登壇。「九州発! “顧客接点ビジネス”がもたらす地域活性化の道筋」と題して、インターネットの普及によるビジネス環境の変化からコンタクトセンターが果たすべき役割まで、持論を展開した。

「コンタクトセンターが扱えることができる情報は、CRMからSCM関連まで多岐にわたる。会社の経営者と同じレベルの情報を持つ以上、経営拠点としてさらに位置づけを向上すべき。また、グローバル化に対応する拠点としても、海外からの留学生を受け入れて多言語コールセンターを設置するなど、新たな可能性もある。福岡県は全国有数の留学生受け入れ実績を持っているだけにこれまでと違った形のセンター活用に期待したい」(岡田教授)

パネルディスカッションは、北九州にも拠点を持つ富士通コミュニケーションサービスのシニアコンサルタント、加藤紀行氏をモデレータに迎え、タカギ 営業本部お客様サ

出展 & プレゼンテーション実施企業一覧

ICI	NTT西日本
アクション・システムズ	NTTマーケティングアクト
アズベイス	タカコム
伊藤忠テクノソリューションズ	日本アパイア
イリイ	ネクサス・コミュニティー
岩崎通信機	野村総合研究所
インタラクティブ・インテリジェンス	富士通
NEC	ペリントシステムズジャパン

後援
一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会、
公益社団法人 日本通信販売協会、HDI-Japan、
一般社団法人 中小企業事業推進機構



基調講演に登壇した九州大学の岡田昌治教授(左)、ビジネスセミナーでコールセンターの重要性を説くICIの島田昭規社長(右)

ービス部コミュニケーションセンター長の山田桃子氏、ソフトバンクBB 品質管理本部部長の彦坂昌彦氏、メットライフアリオ 顧客サービス統括部統括部長の永倉俊幸氏をパネラーに「人材教育」をテーマに議論した。パネラー企業も、いずれも福岡や長崎にセンターを持つだけに、「地元採用からいかにマネジメント層を育成するか」について、実績に裏打ちされた議論が展開された。

規模も業種も異なる3センターだが、「センター全員が理解できる共通言語」「日常業務を支援する仕組み」「適正な評価に基づいた褒賞とキャリアパス」の重要性は3氏ともに同意見だった。

共通言語については、タカギの山田センター長が「全員同じ外部研修を受講させ、同じマネジメント本を読むようにしています。微妙な専門用語の違いによる意思疎通の阻害を防ぎます」と施策を披露。業務支援はソフトバンクBBの彦坂部長がスクリプトやペーパーレス化への取り組みなどを説明し、キャリアパスについては、永倉統轄部長が「公募制度を設けることで誰でもキャリアアップできることを明示しています。実際に長崎センターは管理者層に至るまで全員が現地採用スタッフです」と説明した。

また、「ビジネスセミナー」と称してとくに中堅中小企業の経営者向けの講演を展開。中小企業事業推進機構の代表理事でもあるICIの島田昭規社長をはじめ、アクション・システムズの河村正史社長がコンタクトセンターの経営におけるコンセプトやITソリューションについて解説した。

少人数限定の講座で濃密な意見交換

実践研修講座は、2日間で8講座を開催した。CMBOK概要講座やICMI・ESKなど業界標準規格をベースとした講座の他、きくスキル、アウトバウンド、メンタルヘルス・ケアなどのテーマで各分野のエキスパートである講師が多く

実践研修講座のプログラム

8月21日(火)	8月22日(水)
コールセンター検定知識スキル体系CMBOK概要講座 講師：日本コンタクトセンター教育検定協会 玉本美砂子氏	センター運営の必須知識とスキル研修ICMI・ESK(ダイジェスト版) 講師：イーパートナーズ 谷口 修氏
“きくスキル”体得講座 ～CS追求の原点を学ぶ～ 講師：きくスキル研究会 藤木 健氏	アウトバウンド実践講座～顧客獲得の秘訣を学ぶ～ 講師：JBMコンサルタント 玉本美砂子氏
カウンセリング技法を活用する! クレーム対応講座 講師：Chi-ho's Studio 鎌田千穂氏	メンタルヘルス・ケア実践のツボ! ①セルフケア編～ストレスとの賢い付き合い方 メンタルヘルス・ケア実践のツボ! ②ラインケア編～センター運営に活かすヒケツ 講師：きやりあす 奥 富美子氏
	SV養成講座～リーダーシップとフォローシップを発揮する!～ 講師：ビジネスリファイン 山本節子氏



実践研修講座の光景。少人数でインタラクティブなやり取りが展開された

の事例やエピソードを交えながら講義した。

傾聴力や指標の理解促進、ストレスフルな職場におけるスタッフの精神的なケアなど、日常業務におけるマネジメント層の悩みを参加者が共有し、講師が適切なアドバイスを提供。「センター運営の必須知識とスキル研修ICMI・ESK」の受講者は、「現状、自社で取り組んでいる指標を再精査するのに役立ちました」と感想を述べた。

福岡県を中心に九州各地のセンター長やマネージャー、SVが参加し、休憩時間や講義終了後にも、質疑応答や名刺交換が活発に行われ、交流の場としてもにぎわっていた。



16社が出展した展示会場



パネルディスカッション「ビジネスパーソンを育成するコールセンターの役割」

森永乳業、ふくや、JIMOSが事例講演

22日午後は計12のスポンサーセッション、3つの事例講演が行われた。音声録音装置からVOC分析ソリューションまで、さまざまな最新ツールを説明。展示会場のデモンストレーションと合わせて多くの来場者の興味を惹いた。

事例講演は、森永乳業、ふくや、JIMOSの3社が登壇。それぞれ、アウトソーシング活用、受注センターの機能進化、相談業務を支援するITソリューションについて詳細に解説した。

東京、大阪では開催されることも多いビジネスセミナーや

イベントだが、福岡市をはじめとした地方都市では、こうした機会が極端に少ないのが現状。酷暑にも関わらず多数の来場者でにぎわったコンタクトセンター サミットin福岡は、来年も継続開催する予定だ。