

株式会社安心ダイヤル(以下、安心ダイヤル)は、車・住まい・コンシェルジュのサービスを提供する総合アシスタンス・コールセンター。同社では外部評価の可視化と品質向上を目的に、2015年にコンタクトセンター検定試験(以下、コン検)を導入しました。その結果、教育体制の強化に大きな成果が見られ、社内の活性化にもつながったとのこと。

コン検導入の取り組みについて、オペレーション業務部長の朝生幸雄さんとオペレーション業務部課長/SV研修態勢構築担当の宮崎文恵さんにお話をうかがいました。

アシスタンス業界の先駆者として 迅速な救援サービスを提供

アシスタンス業界の先駆けとなるコールセンターとして、1989年に設立された安心ダイヤル。所沢の本社センターと沖縄センターを中心に、ロードアシスタンス(車)、ハウスサポート(住まい)、コンシェルジュのサービスを、365日24時間体制で提供しています。

同社では、全国にある約5,000拠点の提携ネットワークを活かしながら現場急行を実現。車やバイクのトラブルの際のレッカー手配、緊急修理(現場で30分程度が基本)、水まわりや鍵のトラブル対応、生活総合サポートサービス、相談・取次サービスなど、多岐にわたるニーズに対応しています。そして、重要な顧客接点であるコールセンターの環境改善やセキュリティ対策の徹底にも日々取り組んでいます。

客観的評価基準の重要性を認識し コン検の導入を検討

安心ダイヤルでのコン検の導入は、2014年にスーパーバイザー(以下、SV)教育の一環として立ち上げた「SV業務改革プロジェクト」がきっかけだったとのこと。

現在、SV研修態勢構築を担う宮崎文恵さんは言います。「このプロジェクトは、SVとしてあるべき姿について、全社を挙げて議論・確認しようという話からはじまりました。というも、当社の教育体制はこれまでマニュアルやOJTが中心で、SVへの登用基準はありましたが、統一した運用ができていませんでした。そこで、お客様にとって十分にご満足いただけるサービスを提供できているのかという議論を、SV同士で行うだけでも職場のコミュニケーションや業務のクオリティー向上に役立つのではないかと考え、外部からファシリテーターを招いてSV同士で意見交換する場を作りました」

議論を重ねていくにつれ、より良いサービス提供に向けた体制づくりへの意識が高まっていき、

自分たちの評価基準や成果を業界全体の標準と照らし合わせる仕組みがないことが問題点として浮上してきたそうです。

そこで、客観的評価に重点を置いた新しい教育体制を模索することとなり、宮崎さんが2015年にたどり着いたのがコン検でした。そして、実践に基づいた認定内容やCMBOK^{*1}の知識、スキル、行動といった専門的なマネジメントスキルを体系的に学べることに大きな可能性を感じたと言います。

「まずは、私を含めたオペレーション業務部の4人が先行してコン検の「スーパーバイザー資格」の試験を受けました。試験勉強を進めていくほどに、『自分たちがやってきたことは正しかった』『これは知らなかった』『新しい視点だね』等々、学ぶことが多々あったんです。そこで、私たちに続く受験者の対象を、SVのなかでも現場をまとめる基幹社員とマネジメントを担当する管理社員の計16人に絞って、2015年に受験してもらいました。こうして、当社にいるSVの5分の1がコン検の資格取得に取り組みました」

CMBOKが社内の共通言語に 社内の活性化にも貢献

では、コン検に取り組んだ結果として、何か変化はあったのでしょうか。

「一人ひとり、気づきも変化も違うとは思いますが、私はKPI^{*2}を学び直せたことに大きな意味があると思っています。KPIはまさしく重要な指標ではありますが、現場で常に意識するのは難しいので。また、試験を通して業務のクオリティーや役割について深く思考する時間を持てたことで自信につながったという効果もありました。『自分がやってきたことや考えていることは間違っていなかったんだと思えた』という声は多かったですし、『安心しました』と言ってくれたSVもいました。このように、彼らと同じ不安や達成感を分かち合えたことは大きかったです」

オペレーション業務部長の朝生幸雄さんは、コン検の資格試験は考えながら解く問題が多いこと

株式会社安心ダイヤル
客観的な評価基準を求めてコン検を導入
SVの教育改革を推し進めるムーブメントにつながる

株式会社 安心ダイヤル <http://www.anshin-dial.jp/>

所在地 〔本社〕埼玉県所沢市日吉町10-21リ・クリエ所沢B館
従業員数 約860人(2016年6月現在)

1989年設立。ロードアシスタンス、ハウスサポート、コンシェルジュの3分野を得意とするアシスタンスコールセンター。すべて独自基準により厳選した提携業者と徹底したオペレーター研修により、迅速かつ高品質な救援サービスを提供している。

取材ご協力



オペレーション業務部長
朝生 幸雄 さん



オペレーション業務部 課長
SV研修態勢構築担当
宮崎 文恵 さん

が、業務の品質向上のために役立つと評価します。「私にとっては、SLM^{※3}とサービスレベルのアグリメントの部分が役立ちました。また、お客様視点で捉えた業務マネジメントの重要点、コミュニケーションスキルなどはとても参考になりました」

こうして、コン検を受験したSVの高評価や受験後の意識の変化を受け、同社の教育制度の一環として、正式にコン検の導入が決定。そして2016年2月には、残りのSVおよび部長職にまで受験対象が広げられ、総勢90人ほどがコン検の「スーパーバイザー資格」の試験を受けました。

宮崎さんは、この本格導入後の社員の反応が予想以上に大きかったと言います。まだ受験対象の勤続年数に至っていないSVが自費で受験して、全受験者のなかで最高得点を獲得したり、その他にも『受験したい』と意欲を訴えてくる社員が出てくるなど、社内全体が盛りあがっているのを実感したとのこと。これによりSV同士が積極的に意見交換しあう場面が増えたほか、SV同士の交流会でもコン検の教材が参照されるなど、CMBOKの考え方が同社の共通基準、共通言語として活用されるようになっていったそうです。「実は、ここまで盛りあがるとは正直思っていませんでした。会社では1回目の受験料のみサポートすることを決めているのですが、1回目が不合格でも2回目は自主的に受けて合格したという社員もいます。“せっかくなら高得点で合格したい”という意欲を応援するためにも、これからはサポート体制をもっと充実させていきたいと思っています」

社内ファシリテーターの育成でSVの教育体制をさらに強化

宮崎さんは現在、同社で初めてコン検のラーニングファシリテーター研修を受講しています。これは、CMBOK関連業務の専門研修が行える公認インストラクターを養成するもので、同社では、インストラクターの資格取得者を社内に育てることで、より専門的かつ効率的にSVの教育体制を強化できると考えています。

同時に、コン検を軸とした詳細な教育プログラムの作成にも着手しました。そのなかで、コン検の「スーパーバイザー資格」の取得は、登用3年目のSVが取得する資格として位置づけられています。「当社の業務に合わせて、受験体制を3年計画で組み立てました。SV登用1年目は現場で経験を積み、2年目はそのかたわらテキストで基礎を体系的に学び、3年目に社内研修と受験、という

流れです。3年目の受験の際は、事前にCMBOKや「スーパーバイザー資格」の対策テキストを中心に問題を出しあう勉強会も予定しています。これからは実務経験3年の全オペレーターが、コン検の「スーパーバイザー資格」を受験していくことになります」

最後に、コン検の活用を含めた今後の方針について、オペレーション業務部長の朝生さんは次のように語ってくれました。

「コン検によって、期待以上に社内が活性化されたことが何よりも嬉しいです。“業務の品質向上のため”と、資格取得の目的を明確に伝えていたことが良かったのかもしれませんが、仕事に対する向上心の高さを知れたことも会社にとって大きな財産となりました。今後も、人材教育に対して積極的に投資していきたいと考えています」

*

社内での自発的な課題認識を起点に、試行錯誤しながら挑戦したコン検の導入。その成功を足がかりに社内全体を巻き込んだムーブメントにつながった株式会社安心ダイヤル。今後はCMBOKをベースにしたアセスメントが個々の意識に浸透することで、教育体制の強化とさらなる品質向上の実現が期待されます。

※1 CMBOK (シンボック)

Contact Center Management Body Of Knowledge Guide Book
コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系。
コンタクトセンターの専門的な職能に対して、知識・スキル・行動などのコンピテンシー(高い成果を継続的にあげるための行動特性)を体系的にまとめたもの。

※2 KPI (Key Performance Indicator)

重要業績評価指標。組織の目標達成度合いやパフォーマンスの状態を定量的に表したものの。

※3 SLM (Service Level Management)

コンタクトセンターのパフォーマンスを定期的に確認し、問題があれば改善すること。



SVの教育改革の具体化を担ったメンバーの皆さま