

クライアントのビジネスの成功に貢献する「CRMサービス」と、IT運用の継続的変革を支援する「ITアウトソーシングサービス」を提供する富士通コミュニケーションサービス株式会社。同社では、サポートに対する品質の“見える化”（可視化）とコンタクトセンター運営の標準化のため、コンタクトセンター検定試験（以下、コン検）を活用しています。

取締役コーポレートサービス本部長 兼 人材開発センター長の櫻 直樹さんに、コン検導入の経緯や成果についてうかがいました。

社内のスキル認定制度とコン検の相乗効果に期待

製造、通信、サービス、公共などの、幅広い領域でアウトソーシングビジネスを展開している富士通コミュニケーションサービス株式会社。なかでも事業の中心を担っているのが、コンタクトセンターサービスです。例えば、富士通製のパソコンやインターネットサービスプロバイダー（ISP）の顧客からの技術相談、EC企業の顧客サポート、各企業の従業員向けのヘルプデスクなど、数多くの企業、自治体にさまざまなサポートサービスを提供しています。

同社では、複数のコンタクトセンター間における業務プロセスやベストプラクティスの共有を図るため、2005年にサポートサイエンス推進室を設置。以後、同推進室が中心となってサポートに対する品質の“見える化”とコンタクトセンター運営の標準化に取り組んできました。2007年に同推進室がスタートさせた『スーパーバイザースキル認定制度』もその一例です。取締役コーポレートサービス本部長 兼 人材開発センター長の櫻 直樹さんは、この社内認定制度の導入背景を次のように説明します。

「当時、社内にスーパーバイザーのスキルに関して明文化されたものがなかったため、“あるべき姿”が会社として明示できていませんでした。スーパーバイザーの役割は、それぞれのお客様や業務内容によってさまざまではありますが、そうは言ってもそこには全社に共通したスキルレベルや達成すべき目標があるはずです。そこでまず、スキルマップを定義して、スーパーバイザーに対するスキルの全社標準化を確立することからはじめました。認定はスキルのレベルに応じて、プラチナ、ゴールド、シルバーの3段階。年に一度、インタビューと実技課題を実施し、その両面から評価しています」

この社内独自の認定制度は、2008年のコンタクトセンター・アワード^{*1}のピープル部門賞を受賞。さらに、同制度への取り組みは、The Contact Center World Awards^{*2}のアジアパシフィック大会で金賞を、その後の世界大会で

銀賞を受賞しました。こうした高い評価実績をもつ社内認定制度がありながら、コン検を導入したのはなぜでしょうか。

「各賞をいただいたスキル認定は社内の制度ですので、業界でのベンチマークとなるスキル認定があれば、より当社の付加価値としての活用が可能だと考えていました。そんな折に、未経験者からプロフェッショナルまでの幅広いレベルに対応するコン検の話聞き、経験や役割に応じた実務スキルを客観的に証明できるコン検ならば、自社の制度とも棲み分けが図れ、かつ相乗効果があると考え活用していくことを決めました」

社員の利便性を考慮して社内でも受験できる体制を4拠点で構築

コン検導入にあたって同社では、社員のポジションとコン検の各科目をすり合わせた段階的な受験促進をしていく予定だと言います。まずは、社内のスーパーバイザースキル認定のシルバー取得者にコン検のオペレーション資格の科目「スーパーバイザー」の取得を勧め、その後、プラチナの取得者にはコン検のプロフェッショナル資格の科目「オペレーションマネジメント」への挑戦を推奨しています。そして、スーパーバイザーの下で働くオペレーター層には、コン検のオペレーション資格の「エントリー」や「オペレーター」の科目をクライアントのニーズに応じて受験促進していく方針だとのこと。現在、社内のスーパーバイザースキル認定の取得者は約410名。このうち約100名がすでにコン検のオペレーション資格の「スーパーバイザー」を受験し、ほぼ全員が合格しています（2012年8月時点）。

そして、コン検取得のためのサポート体制としては、社内での受験体制を構築。新潟、新川崎、松山、北九州の4拠点では、社内でもコン検の試験が受けられる試験会場登録が進められ、受験しやすい環境が整えられつつあります。

「仕事の特性上、シフト制で勤務している人が多く、時間帯的に外部の試験会場で受験すること

します。
 「2011年4月、統括スーパーバイザーとして新しいコンタクトセンターの立ち上げを担当することになりました。同時期にコン検の受験も予定していたため、毎日コン検の対策教材を抱えて会社に行っていました。実際の立ち上げと受験勉強が同時進行だったため、現場業務の実践がそのまま良い受験勉強になりました。また、対策教材には立ち上げに必要な知識も多く含まれており、改めて実践に役立つ試験であることがわかりました。さらには、こうした試験があることによって、自分が身につけてきたスキルが業界で十分に通用する、ということが実感でき、自信を持つことにもつながりました」

今後、コン検がコンタクトセンター業界で働く人の励みや地位向上につながることを願っているという櫻さん。そのためにも、発注企業側にこの資格をより積極的に利用してもらい、資格取得がビジネス上の差別化につながっていくようになれば、コン検の資格価値も向上して業界全体でもさまざまな相乗効果が期待できると思います。

「コン検は、実務上のスキル習得はもちろんですが、この仕事に携わっている皆さんにとって、働きがいや社会への貢献などを再認識する良い機会であってほしいと思います。一人ひとりの成長が会社や業界の成長に直結する——。社員が自らの成長を実感していきいきと働けることが、クライアントからの期待に応え、良いサービスを提供する一番の近道だと思っています」

※1 コンタクトセンター・アワード
 2004年に発足したオープン形式の表彰制度:主催/業界専門誌「月刊コンピューターテレフォニー」を発刊する(株)リックテレコムコンピューターテレフォニー編集部

※2 The Contact Center World Awards
 世界中のコンタクトセンター業界における企業や人物に対するTop Ranking Performersを決定する大会:主催/Contact Center World.com



北九州にあるサポートセンターの様子

が難しい場合もあります。また、休みの日にわざわざ試験会場まで出かけて受験するより、会社で業務内もしくは業務後の時間帯で受験できるほうが社員にとって利便性が高いと考え整備しました。今後は、社内ですぐ受けられるメリットを活かし、年に1回、一定の受験期間を設けて受験促進を図っていこうと思っています」

こうした支援体制のもと、2012年9月には第1回目の社内受験が実施され、オペレーション資格の「スーパーバイザー」の科目を、約80名の社員の方が受験しました。

自身の対外的なスキルレベルの掌握がモチベーションアップにつながる

同社にとって現状のコン検の導入は、まだ第一段階にあります。そうした状況にありながら、導入の効果がすでに出はじめていると櫻さんは言います。
 「当社のクライアントのなかには、コン検の資格を義務づけている企業があります。よって、そのクライアントを担当するコンタクトセンターでは、コン検の「スーパーバイザー」や「オペレーター」の科目を通年で受験させています。クライアントからの信頼を得るうえで、客観的なスキル証明となるコン検が重要視されている事例の一つです。これからは、そのような例がどんどん増えてくると思います」

さらに、上記のような対外的な効果だけでなく、社員のモチベーションアップという観点からも効果は大きいと言います。
 「コン検の導入と同時に、当社のスーパーバイザースキル認定とコン検のレベルのすり合わせを行ってきました。今のところ、おおむね当社のシルバーがコン検のオペレーション資格の「スーパーバイザー」で、プラチナはプロフェッショナル資格に相当すると考えています。今までは、スーパーバイザースキル認定によって社内での自身のレベルを知ることができましたが、コン検によって、業界全体における自身のスキル確認も可能になったことは社員のモチベーションに大きく影響を与えているようです」

実際にコン検を受験した方に話を聞くと、受験の過程で勉強したことが仕事の現場で役立つことが多いと言います。社内でのスーパーバイザー認定ではプラチナを取得し、コン検ではプロフェッショナル資格の「オペレーションマネジメント」を取得した井川智子さんは次のように話

所在地 東京都品川区東品川2-15-18 天王洲パークサイドビル
 従業員数 3,400人(2012年2月現在)
 1994年12月設立。製造、通信、サービス、公共などの幅広い業種におけるクライアントに、コンタクトセンターを中心とした顧客接点に関わる多種多様なサポートサービスを提供。また、マーケティング、営業、事務処理などの分野においても業務を展開し、クライアントとともに課題を解決する戦略的パートナーとなることを目指している。

富士通コミュニケーションサービス株式会社 <http://jp.fujitsu.com/csl/>

取材ご協力



取締役
 コーポレートサービス本部長兼
 人材開発センター長
 櫻 直樹 さん



ビジネス本部 第四事業部
 セールスマーケティング
 サービス部
 統括SV
 井川 智子 さん