

株式会社日立システムズ

コンタクトセンター事業のさらなる拡大 そのための人財育成計画のベースとしてコン検を活用

システムのコンサルティングから設計・構築、導入、運用、保守に至るまで、ITのライフサイクルすべてを支援する真のワンストップサービスを提供する株式会社日立システムズ。その一翼を担うコンタクトセンター事業の拡大に伴い、同社では『人材』を『人財』にとらえ、その育成の一助としてコンタクトセンター検定(以下、コン検)を積極的に活用しています。

コンタクトセンター事業部 基盤設計部 担当部長の丸田 豊さんと基盤設計部 センタ運用グループの土谷 恵里さんに、その活用法などについてうかがいました。

コンタクトセンター事業のさらなる拡大を計画

幅広い業務システムの設計・構築サービスと強固なデータセンター基盤を活用したアウトソーシングサービス。全国にある約300カ所のサービス拠点とコンタクトセンターによる顧客に密着した高品質な運用・保守サービス。株式会社日立システムズ(以下、日立システムズ)は、日本のIT黎明期から先駆的に取り組んできたこれらの実績・ノウハウを踏まえ、システムのコンサルティングから設計・構築、導入、運用、保守まで、ITライフサイクルの全領域をカバーしたワンストップサービスを提供しています。

同社のコンタクトセンター事業部の席数は約1,000。神奈川県川崎市の溝口オフィスにその9割を擁し、大阪に70席、郡山(2012年4月に開設)に40席を備え、IT系を中心としたさまざまな分野の製品サポート、コールセンター、ヘルプデスクなどの業務を行っています。そして、将来的にはコンタクトセンター事業のさらなる拡大が計画されており、地方拠点の新設や非IT系業務の受注、さらにはグローバル化への対応として、中国やタイをはじめとするアジア各国への拡大も計画されています。

人財確保・定着の手段としてコン検を活用

現在、日立システムズでは100名強がコン検の資格を取得しており、取得科目の内訳は、オペレーション資格の「オペレーター」が40名弱、「スーパーバイザー」が約40名。そして、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」が20名弱、「コンタクトセンターアーキテクチャ」が10名弱になります(2012年7月時点)。同社の教育プログラムのなかには、人財育成やスキルアップのために有効な資格を認定するビジネスライセンス資格という制度があり、コン検はそのなかの資格として登録されているため受験料は会社負担となっています。

コン検の導入理由について、コンタクトセンター事業部の基盤設計部 担当部長の丸田 豊さんは次のように説明します。

「コン検は、事業拡大に伴う人財確保と定着の手段として活用するために導入しました。採用した人財を育て、働き続けてもらえる環境を整えるための一助として考えています」

事業拡大に伴い、社内職種転換者、グローバル対応要員、サテライトセンター設置による現地採用者、業務委託先企業や派遣会社などの協力会社などへの要員増加等が見込まれます。こうした状況に対して、一定水準以上のサービスの品質の確保・維持および、コンタクトセンター内の共通言語化の推進が意図され、『コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系ガイド(CMBOK:シンボック)』^{*1}と、コン検の活用が採択されました。

現在はその準備段階として、各資格の位置づけとキャリアとの関連づけを明確にして、キャリアパスのなかにCMBOKやコン検を組み入れていく制度づくりが進行しています。

「具体的な結びつけ方についてはまだ検討中ですが、例えば、『新規採用したオペレーターは、デビューして1年以内にオペレーター資格を取得しなければならない』とか、『管理者になるためにはスーパーバイザーの資格が必要』というようなかたちでCMBOKやコン検を活用していく予定です。会社としては知識やスキルを掌握するための客観的な尺度となり、働くスタッフにとっては次のステップを目指すうえでのモチベーションにもつながっていきます。そして最終的には、サービス品質の高さや付加価値の証明として、お客様に対する信頼につなげていければと思っています」(丸田さん)

『CMBOK-H』による自己評価で各自の弱点を洗い出す

日立システムズでは知識やスキルの尺度としてCMBOKを活用する際に、同社ならではのユニークな試みも行っています。それは、CMBOK

コン検の資格取得のための勉強が 知識・スキルの棚卸しに

さらに日立システムズでは、コン検を受験した人たちにアンケートを取って今後の取り組みの参考にしているそうです。アンケート結果で特徴的だったのは、スーパーバイザー以下の人たちが、今までの資格になかった試験内容にとっても興味を持ち、意欲的に勉強に取り組んだことだと土谷さんは言います。

「コンタクトセンター系の資格というと、電話マナーや対応スキルの部分がクローズアップされたものばかりで、コン検のようにセンターのマネジメントスキルにまで踏み込んだようなものではありませんでした。そうした部分は受験者たちに新鮮だったみたいですね。『日頃、自分が何気なくやっていることを整理することができた』『どういう理由があってこういうことをやっているのかがわかった』『各項目が体系立ててまとめられているので、知識やスキルの棚卸しに活用できた』という意見が多く寄せられました。この結果を見るうえでは、コン検の導入目的の一つであるスタッフのモチベーションアップの効果も大いに期待できそうです」(土谷さん)

グローバルな展開もターゲットにしたコンタクトセンター事業の拡大を進めるにあたり、“人材育成と確保”はとても重要な要素として位置づけられます。今後は、例えば語学力には問題がないがコンタクトセンターの知識が不足しているスタッフなどにもコン検の資格取得を奨励していくとのこと。CMBOK という体系のもと、オペレーション資格からプロフェッショナル資格まで一貫したコンセプトに基づいてキャリアに応じた資格が設定されているコン検は、人材育成計画のベースとして活用するのに最適と言えるでしょう。

※1 CMBOK(シンボック)
(Contact Center Management Body Of Knowledge Guide Book)
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)をまとめた「コンタクトセンターマネジメント知識スキル体系ガイド」
知識スキル体系は、コンタクトセンター業態におけるマネジメントの実践者や情報分野・消費者保護分野の有識者で組成されたCMBOK委員会にて整備された。

※2 CRM (Customer Relationship Management)
顧客満足度を向上させるために、顧客との関係を構築することに力点を置く経営手法

のコンピテンシー一覧におけるレベルと実践度を同社のコンタクトセンターの実情に合わせて改変した『CMBOK-H』の作成です。基盤設計部のセンタ運用グループ 主任技師の土谷恵里さんは、「これによって当センターの業務やポジションごとに求められるレベルと合致した、より正確な評価が可能になる」と言います。「CMBOK-Hは、CMBOKのコンピテンシーのレベルの見方を当社向けに変更したもので、最後の“H”は社名のHITACHIの頭文字から付けています。とはいえ、CMBOKの内容そのものを変えているのではなく、例えば、スーパーバイザーに必要なCRM^{※2}の知識やスキルとしてCMBOKで3のレベルが付いていたとしても、当社のセンターがそこまで求めていないのであれば2にするとか、逆に当社で3以上のスキルが必要なら4にするというように、当センターの実情に合わせて調整しています。また、発注側からの立場で書かれているCMBOKの記載部分を受託側として読み替えられるよう、文面を少し変えるなどして活用しています」(土谷さん)

そして、すでに同社のコンタクトセンターでは『CMBOK-H』を使った自己評価を実施しているそうです。

「コン検を全員が受ければ、それぞれのレベルが明確になるのですが、全員が一気に受けるわけにもいきません。そこで、『CMBOK-H』を使った自己評価を実施して各自のレベルを認識する作業を行っています。『CMBOK-H』の項目に基づいて、それができない・できる・指導もできる、といった具合に自分でランクを付けて、さらにそれを上長に評価してもらいます」(土谷さん)

これによって各自のレベルがわかるだけでなく、具体的にどこが強みなのか・弱いのかが見えてきます。この点もまた、CMBOKやコン検を導入する大きなメリットだと土谷さんは言います。

「強みがわかれば、そこをより強靱化させていく方向に導くこともできますし、例えば、スタッフィングが弱い、センター構築経験がないなどといった弱みや経験が不足しているということが見えてくれば、それらを身につける教育やローテーションを実行していくことで高スキルの人財を育成していくことが可能になります。そのため何が必要か、何をすればいいのかという社員研修の具体的な内容は、これから育成計画に反映させていきたいと考えています」(丸田さん)

株式会社日立システムズ <http://www.hitachi-systems.com>

所在地 東京都品川区大崎1-2-1
従業員数 11,081人 ※グループ会社は除く(2012年3月現在)
日本のIT黎明期から先駆的に取り組んできたITサービスの実績・ノウハウを踏まえ、システムのコンサルティングから構築、導入、運用、保守まで、ITライフサイクルの全領域をカバーしたワンストップサービスを提供。ITの枠組みを超えて、新たな価値を創造し続けるグローバルサービスカンパニーを目指している。

取材ご協力



コンタクトセンタ事業部
基盤設計部
担当部長
丸田 豊さん



コンタクトセンタ事業部
基盤設計部
センタ運用グループ
主任技師
土谷 恵里さん