

# 社員の取り組みに共感したパートナー企業のメンバーもコン検を受験 知見と言語の共有化による一体感が、応対品質の向上にも結実

## リコージャパン株式会社

デジタル複合機やプリンターなどのリコー製品の販売および、ドキュメント、ITサービス、コミュニケーション関連の各種ソリューション・サービスをワンストップで提供しているリコージャパン株式会社。

同社のIT機器・ネットワークの障害対応とヘルプデスクを担当するITコンタクトセンターでは、社員の今後のキャリアプランも視野に入れ、2015年にコンタクトセンター検定試験（以下、コン検）を導入。また、この取り組みを紹介された同センターで働く業務委託先のパートナー企業のスタッフからも賛同の声が上がり、自主的にコン検を受験する流れが新たに生まれたことで、より一層の応対品質の向上につながっています。導入の経緯と成果などについて、センター長の鶴見義明さんにお話をうかがいました。

### ITソリューションに特化したセンター コミュニケーター、SVは全員業務委託

リコージャパン株式会社は、全国の地域ごとに分かれていた株式会社リコーの販売会社が合併して2010年に誕生しました。2014年にはリコーテクノシステムズ株式会社、リコービジネスエクスパート株式会社を統合するとともに、リコーITソリューションズ株式会社の市場向けIT事業を継承し、現在に至ります。事業内容は、リコー製品を中心としたデジタル複合機やプリンター、その他のICT関連商品の販売と保守に加え、ネットワーク構築および保守、ICT運用代行業務、システムインテグレーションおよびソフトウェア設計・開発など多岐にわたっています。

同社では、これらの多彩な商品・サービスやさまざまな顧客層とニーズに合わせて、複数のコンタクトセンターを設置し、ワンストップで対応できる体制を整えています。そのなかで、IT機器・ネットワークの障害対応受付窓口とヘルプデスクを担当するのが、今回お話をうかがったITコンタクトセンターです。同センターは、東京・福岡・沖縄の3拠点に計230人のスタッフを擁しており、リコージャパンの社員は30人で、200人は業務委託先のパートナー企業（5社）のスタッフです。社員は主にマネジメントを担当し、実際にお客様と対応するコミュニケーター（オペレーター）とそれを統括するスーパーバイザー（以下、SV）は、パートナー企業のスタッフが担当しています。

### “今後のキャリアプランにも役立つスキルを” 情報収集のなかで出会ったコン検

「2014年10月の着任当時は、コンタクトセンターの業務に精通していたわけではありませんでした」と語るのは、ITコンタクトセンターの鶴見義明センター長。

そこでまずは、より良い体制づくりの模索・構築のため、他社の事例を研究することから着手。資料を取り寄せたり、調査結果を聞くだけでなく、

実際に何社ものコンタクトセンターに足を運び、現場状況を把握していったそうです。

「ある会社のコンタクトセンターを見学した際、何かの『合格証』が壁に何枚も貼ってありました。そこは優秀なセンターだということで訪問させていただいたのですが、今にして思えば、これがコン検との最初の出会いです」

センター長として、センターに所属する社員教育を考えるうえで鶴見さんが意識したのが、今後のキャリアプランにも役立つスキルの習得でした。そこで、現在の業務に必要な教育だけでなく、ITコンタクトセンターでマネジメントに携わっていたことを、後に、「組織の力」として活用できる知識やスキルを持つ社員育成ということが目標とされました。

その後、情報収集と教育体制を整えていくなか、コンタクトセンター業界向けの展示会に出向いた際に、ブースでコン検の詳細説明を聞いたことが実際の導入契機になったそうです。『とにかく、まずは受けてみよう』ということから、2015年の5月にセンターの社員2人がコン検の「スーパーバイザー資格」の試験を受験。

「テキストを見ると、PCスキルをはじめ、個人の資質や行動などにも触れていて、思った以上にカバーされている範囲が広い。しかも、コンタクトセンターの実務以外に、“顧客満足”を実現するためのマネジメントも体系づけて学べるようになっていた。これなら、『今後のキャリアプランにも活かせるスキルの習得』という教育目標にマッチすると思いました」

また、受験した社員による、「次の受験者へのアドバイス」が記述されたレポートを読み、さらにこの思いは強くなっていったそうです。

「レポートには、『今までより、より明確な言葉で指示できるようになった』『経験則から感覚的にやってきたことが、体系づけて学べた』『接遇マニュアル一つひとつに、きちんと意味づけができた』とあり、コンタクトセンターの実務を理解したことによる利点が見えてきました。センターは、実際にお客様対応を行うコミュニケーター、彼らを束ねるSV、複数のSVを統括するリーダーという体制になっています。リコージャパンの社員は、リーダー

り組みが伝播し、職場に貼り出された『合格認定証』に触発されてSVを目指して主体的にコン検を受験するコミュニケーターも現れてくるなど、学びの連鎖も生まれています。

## CMBOKをプラットフォームに センター全体の一体感が生まれた

では、具体的にコン検の導入成果はどのようなかたちで表れているのでしょうか。

「一番の成果は、リーダー（社員）とSVのコミュニケーションの良好さが仕事の品質向上につながったことです。以前から、『お客様の期待を超えたサービスを提供したい』という意識は共有していましたが、“阿吽の呼吸でわかりあえる”という域には達していなかったと思います。コン検導入後は、『現場がわかるリーダー』と『マネジメントがわかるSV』がCMBOK<sup>※2</sup>というプラットフォームをベースに、同じ言語感覚で仕事に向かうので話が早いです。何かあったときの対応が迅速になったことはもちろん、プラスアルファの業務改善のアイデアも活発に出てくるようになりました。お客様からお問い合わせいただいたこと以外に、先回りしたアドバイスや注意喚起などを行えるようになったのも、その成果の一つです」と語る鶴見さん。

さらに成果は、外部調査機関による顧客満足調査において、連続して高い評価を得ているという結果にも表れています。

「一般的には、社員と業務委託のスタッフが一緒に働くことの難しさを耳にすることもありますが、当センターの場合、当社の社員とパートナー企業のスタッフは、『お客様に感動を提供したい』という同じ目的を達成する、いわば同志。コン検の導入は、知識・スキルの向上や知見・言語の共有に加え、受験という同じ経験を通じた仲間意識やセンターの一体感にもつながりましたので、これは大きな財産になりました」

\*

今後の計画としては、コン検のプロフェッショナルレベルの資格へのチャレンジや、SV昇格を目指すスタッフへの受験サポートなどにも取り組んでいきたいとのこと。より一層のお客様満足の向上が期待されます。

※1 一緒に受験したパートナー企業  
●株式会社マイクロメイツ ●フェイス・ワン株式会社  
●マンパワーグループ株式会社 ●ブランニングヴィレッジ株式会社

※2 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。

という立場にあります。一緒に働くリーダーの知識や意識が現場と多少なりともズレていては、“お客様満足”という全員の思いは遂げられないのではないかと考え、社員全員にコン検の受験を義務づけました」

その際に浮上してきたのは、“リーダーの社員だけでいいの？”ということでした。

「コン検の受験で、『実務がわかるリーダー』『現場の言語感覚を理解できるリーダー』の育成はできますが、その逆に、『マネジメントを持つSV』『リーダーとマネジメントを共通言語で話せるSV』がいたら、お客様満足とコミュニケーターのモチベーションの双方を、さらに高められるのではないかと考えたんです」

この考えを業務委託先のパートナー企業と共有すべく、年2回開催している情報共有会の機会に発表したところ、複数のパートナーから賛同を得たそうです。

「基本的には推奨で、『実務理解を深めるために私たちは受験しますが、役立つ内容だと思うので一緒にいかがですか?』という提案ベースでお伝えしたところ、『実務を担当しないリーダー社員全員が取り組むならば、第一線で働く実務スタッフとして、ぜひ挑戦したい』と言ってくれたパートナーさんもうらっしゃいました」

その結果、2015年10月からリコージャパン社員に加え、パートナー企業<sup>※1</sup>のSV、SSV（サブ・スーパーバイザー）もコン検を受験する流れが生まれ、1年間で計52人のSV資格者が輩出されています。

## 研修ではなく試験だから発揮される自発性 “認定”という評価が意欲向上にもつながる

知識やスキルを身につける、共通言語を持つ、ということなら、座学スタイルの研修という方法もあります。“研修ではなく、あえて受験”を推奨したのはなぜでしょうか。

「研修となると、内容を吟味して講師を探して…と、準備から実施までに時間も手間もかかります。また、座学の研修はどうしても受け身になりがちです。一方、試験を受ける、受験勉強する、というのは自発性が必要になります。合格することはもちろん大切ですが、試験のために特定の水準を目指して勉強する、という行為が重要だと思っています」

また、合格後の“認定”という客観的な結果が、『応対コンクールなどのあるコミュニケーターに比べて、表彰機会の少ないSVのモチベーション向上にもつながっている』という声も上がってきているそうです。さらには、こうしたセンター全体の取

## リコージャパン株式会社 <http://www.ricoh.co.jp/>

所在地 本社 東京都港区芝3-8-12 芝公園ファーストビル

【カスタマーサポート本部】東京都中央区晴海1-8-10 トリトンスクエア オフィスタワーX 33F  
従業員数 19,587人（2016年4月1日現在）

全道道府県に拠点を持ち、リコー製品をはじめマルチベンダーとしてICTのコンサルティング、販売、保守、システム設計構築、運用、アフターサービスまでトータルソリューションをワンストップで提供している。

取材ご協力



カスタマーサポート本部  
ITコンタクトセンター  
センター長  
鶴見 義明 さん