



《2018年 特別企画》 ES向上/働き方改革

【主 催】



株式会社リックテレコム
「月刊コールセンタージャパン」



UBM
UBMジャパン株式会社

《ES向上の目的 I》

センターが抱える課題の一つが「顧客満足度(CS)の向上」

顧客満足度(CS)向上を実現するための取組例

待ち時間が少ない
(有事でもつながる等)

多様な顧客接点
(電話、メール、チャットなど)

自己解決手段の整備
(コミュニティ、FAQなど)

的確・確実な回答

期待値の把握

アフターサービスの充実

従業員満足度(ES)を上げる

＜「CS向上」の取組みの中でも、「ES向上」に注目した特別企画＞

コールセンター業界は精神的にも負担が大きい職場とされており、福利厚生の実充、待遇・制度の改善、設備(ファシリティ)の拡充、柔軟な働きやすさ(働き方改革)など、従業員満足度(ES)向上は顧客満足度(CS)の向上にも大きな意義があると考えられます。また、多くの企業がCS向上に注力するあまり、ES向上は後回しになることが多い傾向があります。

《ES向上の目的Ⅱ》

＜ESの向上で、CSが向上する？＞

従業員満足度(ES)を向上させることで従業員の「やる気」を最大限に引き出す。



従業員が満足して仕事に取り組むことができる。



自身で考えて改善活動を行い、CS向上に努める。



顧客満足度(CS)の向上につながり、結果として業績の向上が期待される。

ES向上のポイントは例として「待遇・処遇」、「設備（ファシリティ）」、「働きやすさ（働き方改革）」などが考えられる。

- 待遇・処遇・・・従業員向け福利厚生の充実、
- 設備（ファシリティ）・・・ヘッドセット、対応機器などのファシリティ、
- 働きやすさ（働き方改革）・・・オペレーター、SVの動き方の改善など

※制度を整えることでなく、運用することが重要。経営陣がES向上を真剣に考えている姿勢を見せること、また、従業員に対してはその業務を行う意味、会社の利益貢献にどのように役立っているかを具体的に見せることも重要。

顧客満足度(CS)を
向上させる一つ



従業員満足度(ES)を
上げる！

《企業取組例Ⅰ》

＜取組例.1＞

カスタマー・エクスペリエンス(CX)向上を掲げ、その為の最も重要なポイントをオペレータのモチベーション維持と考えた。向上心を刺激し競いあう文化の構築を目的として、独自の電話対応コンクールを始め、食堂では国内外の料理を提供するイベントを開催。夜勤のオペレータの為に仮眠室や休憩室を整備し、負担を和らげるように努めており、その成果は着実にしている。採用難の中、「オペレータを惹きつける」施策に今後も注力する方針。

＜取組例.2＞

アウトソーサーは収益拡大の為に「限られたスペースに多くの座席を配置する」をベースにレイアウトする傾向がある。同社は従業員が気持ちよく働ける環境が不可欠だと判断し、壁紙やパーテーションを変更した。都心でありながら自然を感じられる空間を演出し、パーテーションには天然木を使い、観葉植物なども各所に設置。センター内にミーティングスペースを複数設置することで、従業員同士の自然な情報交換や面談を実施できるようにした。その一方、休憩室はプライバシーを重視した個室は一人になれるように配慮している。管理者による声掛けなどメンタルケアについても見直しを計り、退職率が減少するなど人材の定着につながっている。

＜取組例.3＞

オペレータが売り上げを生み出す“花形”である企業の例。インバウンド、アウトバウンド共にスキルの高い人材確保が課題であり、オペレーターの仕事やすさ、働き甲斐を追求している。キッチン付きの休憩室や花見、納涼会、忘年会と社員交流も盛んに行っている。社員旅行は全員が参加できるように複数回実施。有給休暇消化も推奨し、消化率100%を達成した実績もある。

＜取組例.4＞

センターの席数は小～中規模で正社員比率が高い同社は研修を充実させた。マネジメントの抜本的な改革を進めた結果、オペレーターに様々な研修プログラムを提供することができ、パフォーマンス/スキルの向上、品質改善、生産性向上を通じ、全社の経営に寄与した。細かな取組が大きな成果を生む“原点回帰”が功を奏し、現在も有給休暇取得の促進、快適なオフィス、従業員向けの表彰制度など多面的に取り組んでいる

「ESなくしてCSなし」と言われるように、CS向上を謳うコールセンターにおいてES施策は重要な取り組みのひとつです。実際に、CSが高いとされるセンターを訪問すると、必ず何かしらのES施策を実施しています。

※月刊コールセンタージャパン

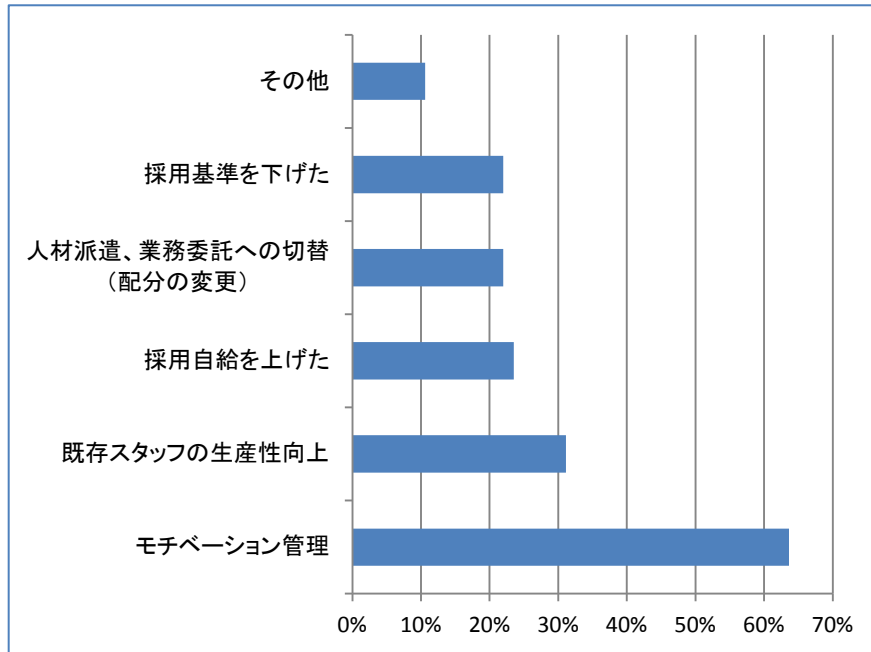
《企業取組例Ⅱ》

＜コールセンター業界センターを悩ませる高い離職率＞

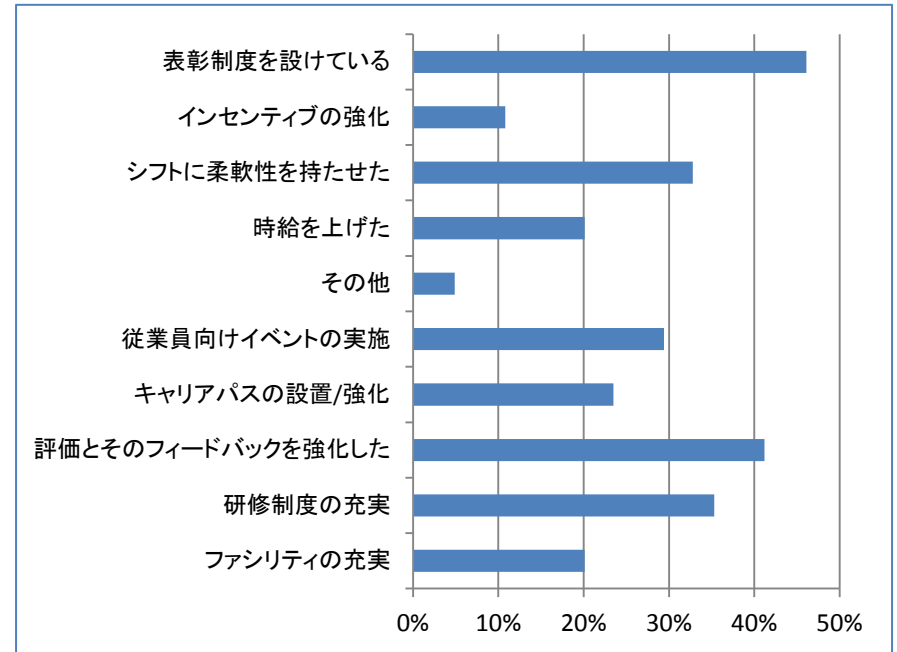
従業員の入替えが多い(=新規採用の増大)ことは、研修・トレーニングコストの増大、スキル習得までの時間的コストなどコスト面において負担が増えたり、SNSなどの風評により採用がさらに難しくなるなど、センターの運営に関して様々な問題が発生する。また、ベテラン層の離職は経験やナレッジの流出、パフォーマンスや品質低下に直結する。

＜離職予防、採用難への対策＞

採用難に対する対策



離職予防対策



出典:コールセンター白書2017

《出展対象》

● 処遇・待遇改善

対応スキルを高める研修プログラム、マネージャー、センター長など管理者へ向けたマネジメント研修、従業員向け福利厚生充実の充実、目標・評価の可視化、インセンティブ制度の導入、評価に応じたキャリアパスの設計、メンタルヘルスの維持、などを実現するツールやコンサルティングサービスなど。

● 設備(ファシリティ)関連

オフィス関連機器(電話機、デスク、イス、ヘッドセットなど)、駐車場や託児室の設置、リフレッシュルームの設置、加湿器、空気清浄器、空調機器、植栽・グリーン、アロマ製品、消臭剤、マッサージ機、パーティション、防音パネルなど。

● 働き方改革関連製品・サービス

RPA、AIなどを活用したオペレーター支援系のシステム・サービス、テレワーク系サービスなど。



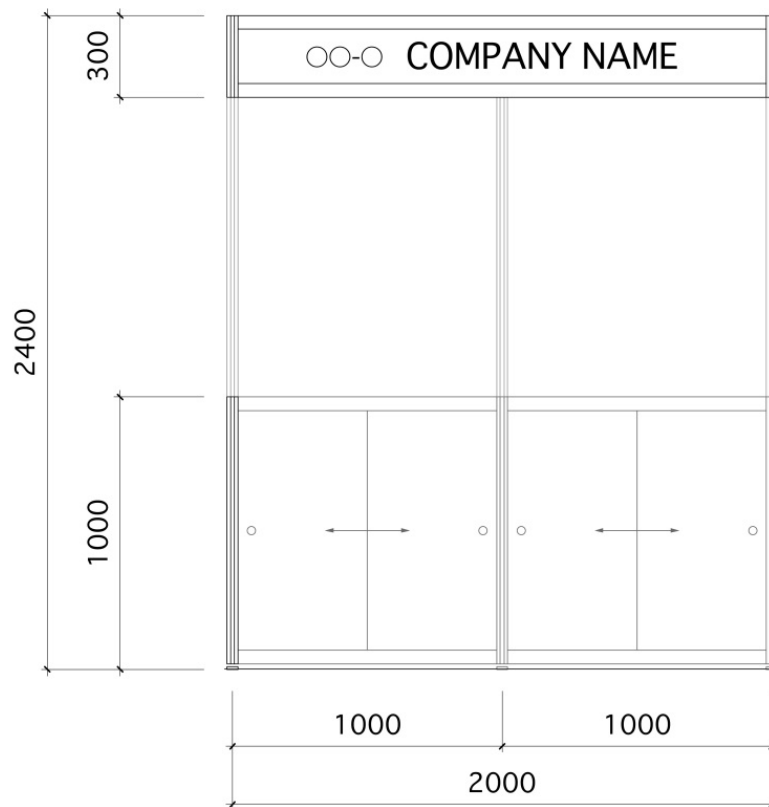
《パッケージ小間》 ¥300,000 (税別)



料金に含まれるもの

展示台(幅1m×奥行0.7m)×2 ※スライドドア形式、
社名掲載(フォント指定:ゴシック体)、
電気使用料(1kw)、スポットライト2ヶ、コンセント(2口/1ヶ)

ブース詳細図面



※小間位置が競合となる企業と隣接する場合、また、スペースの都合上カタログラックなどを設置できない場合がございます。予めご了承ください。