

第2回

津和野町ならではのスタッフの育成手法

Nex-E 取締役 東峰ゆか



舞台となる津和野コンタクトセンターの外観

Nex-Eの概要

島根県津和野町の協力を得て、津和野町道の駅シルクウエイ日原の高津川清流館に自社コンタクトセンターを設立。最大席数80席を目標に稼働。主にBPO物流サービス、ITヘルプデスク、チャットを利用したオンライン接客などを得意とする。センター運営は、コンタクトセンター立ち上げコンサルティングに特化しているMe-Rise(本社:東京都新宿区、代表取締役 東峰ゆか)が全面的にバックアップ。

あけましておめでとうございます。早いもので年も変わり、連載第2回目となりました。前回の記事を書いたときは津和野はまだ秋といってもよい季節で、寒いとはいつつもまだ上着も着ていなかったのを思い出します。

記事の中で触れた山陰の小京都に始めて訪れた当時は初夏で、真夏も経験した私からするとこれからますます寒くなる冬の季節がどんな風なのかとても興味がありました。

2015年9月16日にたくさんのお客様、また津和野町の方々をご招待し、Nex-Eのお披露目会を実施しました。そのとき

に津和野町長が仰っていた「冬はしんと」という言葉が非常に印象的で、凍るような空気と降り積もる雪を想像し、さぞかし寒くまたその風景が美しいのだろうと思いを馳せておりました。

冬になって早々に霜がおりて凍えるような寒さとなりました。この雑誌が皆様のお手元に届く頃にはもっと雪が降り積もっていることでしょう。いまセンターの中はエアコンをすべてクリーニングし、加湿器も業務用を使っているため、とても暖かい環境で仕事をすることができています。

私は出身が北海道のため、出勤直後は手がかじかんでキーボードが打てない中、お客様対応をしたことがありました。10年以上昔の話です。Nex-Eではそんなことがないように、暖かい環境を維持しております。

コミュニケーション力の育成

先日代表の小林が津和野を訪れた

際に、ちょっと早い忘年会、またスタッフの歓迎会として、従業員一同でぼたん鍋を食べました。スタッフの中にお父さんが猟師さんで、季節になるといのししを狩ることができる方がいらっしゃいます。とても新鮮ないのしし肉を使って、ぼたん鍋を振舞ってもらいました。

センター内には、座敷の休憩スペースを設けてあり、かなりの広さがあります。食器や鍋、キッチンも兼ね備えている環境のため、各自帰りの足を確保しつつ、食事を楽しむことができました。

油っぽく見えますが、油はサラサラで胃もたれもせず、お肉もしっかり血抜きをしているので、臭みもなくいのししだとは思えない繊細な味でした。ちょうど冬がぼたん鍋の季節なので、是非当社にお越しの際には召し上がってください。

食事会を使った全社でのコミュニケーションはとても大事にしており、



すべて津和野町にて完結できる仕組みを構築



津和野町コンタクトセンターの駐車場からの風景



津和野町の宿 よしのや

日頃から運用ルールを決めたり、各自が仕事をしていく上で横の連携が非常にシームレスにできるように設計しております。

これはコンタクトセンターの運用を構築する上で、SV 同士がお互いの個性を理解し、相互に協力し合える環境を作っておかないと、運用にまで問題をきたすことが多いと感じるからです。そこには致命的なミスが発生することもあります。

コンタクトセンターのSVというのは必要なスキルの数が非常に多く、すべてのスキルを持っているSVは一握りしかいないと感じています。お互いの弱点をカバーし合って2名以上のSVで運用をまわしていくのが理想的ですし、そのためには普段からの相互理解がとても大切です。

スタッフの教育・育成

9月から始まったコンタクトセンターもそろそろ5カ月経ちます。その間に、いろいろなセンター立ち上げを実施し、今ではテレマもテクサポもメールデスクもひと通り運営できるようになりました。

ここまでの道のりは険しく、かといって私が四六時中津和野に滞在できる

わけではありませんので、ある程度育成や教育は遠隔でやらざるを得ませんでした。枠組みやそもそものセンター設計の手法などを現地でご案内しておき、実際の知識研修はすべてeラーニング研修にて実施しました。

ナレッジの構築は現場のスタッフに任せ、チェックアドバイスするのみにとどめました。細かい対応指示はチャットワークを利用して、指示を出し、各自のタスク管理まで共有しやり取りを行いました。

もちろんクライアント対応も自分達で行っています。津和野という遠隔地のため直接お会いして月次の報告会などはなかなかできません。今ではスカイプでのクライアント企業への報告会議の実施を行っています。また、CRM や CTI の設定も自分たちで、テレマ用のリスト作成、日報、月報などすべての業務が津和野で完結できる仕組みを構築しました。

私としては自分の持っている知識を伝えるだけで、本人達が自分達で考え、決め、センターを動かしている様子は素晴らしいと思っています。

ただし伝え方には工夫を凝らし、営業用に作っている提案資料を変えて、研修資料として提供したり、でき



津和野の名物の1つのぼたん鍋

るだけ絵や図解で理解できるように作成しています。

黎明期は終わりを告げ、細かいフォローアップを実施していくフェーズとなり、今後は問題点を出しつつ、課題を明確にし、打ち手を考えていくことが当面の仕事となりそうです。

スタッフの定着化

今回の記事でも触れますが、育成したスタッフがいかに定着していくか。実は津和野はアドバンテージがあって、なかなか事務系の職がなかったり、給与面でもそれなりの職場は少ないので、問題がなければ居ついてくれる可能性が高いのです。

ただそれに甘んじて何も手を打たないわけではありません。楽しんで仕事に取り組んでくれる、またその楽しみ方をセンターのKPIに置き換えられるような仕組みを次回は特集していきたいと思っています。