



**コンタクトセンター
アワード 2012**
Center of Excellence

News Release

BELSYSTEM24

2012年9月12日

各 位

株式会社ベルシステム24

<http://www.bell24.co.jp/>

代表執行役社長CEO 矢原 史朗

コンタクトセンター・アワード 2連覇達成！ ～2012大会で最優秀部門賞獲得～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長CEO:矢原 史朗、本社:東京都渋谷区)は、コンタクトセンター運営の様々な工夫や改善を競う『コンタクトセンター・アワード 2012』(株リックテレコムコンピュータテレフォニー編集部主催)の最終審査発表会(9月11日実施)におきまして、最優秀部門賞(ヘルプデスク/アウトソーシング部門)を獲得し、同部門2連覇を達成いたしましたので、ここにお知らせいたします。

弊社は昨年度コンタクトセンター・アワードに初エントリーをし、最優秀賞を獲得いたしました。それに続き、今回2連覇を達成したことは、改善力DNAが脈々と受け継がれていることの実証であり、弊社の現場力が業界トップ水準にあることが、客観的に証明されたものと確信いたします。

弊社では年1回、現場改善活動の社内コンテスト『Q-one Awards』を実施しております。本コンテストでは全国百数十のエントリーがあり、生産性向上やマネジメントなどそれぞれが自主的に行った現場改善の工夫を発表しております。今回のアワードへはその2012年度の入賞チームが出場。さる金融機関様への短期獲得率向上のための人材マネジメントの取り組みを発表しました。

今回連覇にあたり評価されたのは、その創造性ある取り組みです。短期的に成果をあげなくてはならない業務において人材の早期戦力化は重要な要素です。それを実現するために、独自のタイプ分けを考案。そのタイプによりチームの組み合わせや座席配置などを変え、人材が最大限活かせる場づくり実現。目的を達成いたしました。これは、「対話の力」をキーワードに、人と人とのつながりを重視してきた弊社ならではの取り組みといえます。

今回の2連覇は、弊社にとりまして大変名誉なことであり、日々弊社の取り組みの場を与えて下さっているすべてのお客様に改めて感謝をいたします。そして、その称号に恥じないよう業務に邁進すべく、誇りと責任を改めて深く感じております。今後もお預かりしているすべての業務においてこの想いを失わず、いっそうの努力を続けてまいります所存です。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ベルシステム24 マーケティング企画部

TEL: 03-6893-9560(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp

【ご参考：発表概要】

【ハイパフォーマーは一日にして成る！？～性格タイプ把握による効率的な人材マネジメント～】

電話発信にて金融商品の案内を行うこの大規模センターでは、クライアントの方針により、発信するお客様の数が月ごとに大きく変動し、都度、コミュニケーターの短期採用を繰り返していた。どんな仕事でも一人前になるまでには、ある程度の「期間」が必要であるが、短期採用の場合は、成長半ばで契約が終了となるため、クライアントの期待値を上回る「成果」が出しづらい状況であった。

そこで、どの程度の経験の長さがどうスキルに反映され、成果に繋がるのか。「期間」と「成果」の相関関係を見たところ、経験が浅いにも関わらず、短期で平均以上の成果を出すコミュニケーターや、成長曲線は緩やかだが、着実に成果が向上するコミュニケーターなど、様々なタイプが存在した。短期成長型とそれ以外のコミュニケーターには、どのような違いがあるのか。意識や性格の異なるコミュニケーターをタイプ分けし、それぞれに合わせた教育やセンター運営ができれば、近道での成長が期待できるのではないかと。このような仮説のもと、教育・運営アプローチの改革に着手した。

■ヒアリング調査と独自アンケートの実施によるコミュニケーターの性格分類

まずヒアリング調査により、コミュニケーターが重視する特性は【競争意識】【平等意識】【チーム意識】【単独意識】に分類することができ、更に、アンケート結果のポイントを加味することにより、コミュニケーターは、次の4つの象限(タイプ)に分類された。

- ①ゲーム型(競争意識／チーム意識)：仲間や交友関係を活用し、常に刺激があることを求める
- ②プライド型(競争意識／単独意識)：人より優位に立つために自分が納得できるまで努力する
- ③クール型(平等意識／単独意識)：興味のあることは徹底的に打ち込み、無いものは割り切って行動する
- ④マインド型(平等意識／チーム意識)：仲間との調和を最優先し、感情を共有できる人を求める

■タイプごとの教育・運営アプローチ

各性格タイプが求める接し方で教育やセンター運営を行えば、より早くスキルを向上できるという新たな仮説を打ち立て、以下の5つのアプローチをタイプごとに行った。

- ①研修方法：タイプごとの教育手法で知識会得スピードが向上
- ②座席配置：相性の良いタイプを配置することで獲得数が向上
- ③朝礼・周知：タイプごとに目標値や達成度の見せ方を変え、獲得目標に対する意識が向上
- ④イベント：タイプに合ったイベントの実施で満足度を上げ、モチベーションが向上
- ⑤フィードバック：タイプごとに求めるフィードバック方法で、指摘事項に対する納得度が向上

結果として、短期での育成スピード向上とクライアント期待値を上回る成果の創出で、当初の課題が払拭できただけでなく、コミュニケーターが求めるセンター運営で、働き甲斐や働きやすさなど、ES向上という副次的効果も生まれた。

目的は、短期でヒトを育成し成果を創出することであったが、結局はヒトを大事にすることが変革へのキーになったといえる。