

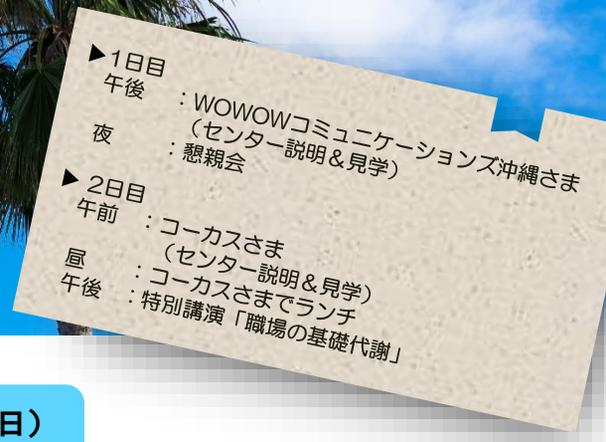
コンタクトセンターアカデミー

# 沖縄ベンチマーク見学会 レポート



## 見学会概要

日程 : 2019年6月6日~7日 (1泊2日)  
参加者 : 約20名



6月6~7日に、コンタクトセンターアカデミー主催「沖縄ベンチマーク見学会」を開催いたしました。当日は関西・関東・九州のCCAメンバーと沖縄のメンバーをあわせ、約20名のみなさまにご参加いただきました！

今回は「WOWOWコミュニケーションズ沖縄さま」と「株式会社コーカスさま」という、優しさに秀でた2つのセンターを訪問しました。

学びだけでなく、驚きや発見、そしておもてなしへの感動など、とても充実した2日間になりました。

そんな2日間の様子を、写真とレポートでお伝えします。



6/6  
THU

14:00 沖縄到着 & チェックイン



6月ということで、沖縄はすでに梅雨入りをしていましたが、当日は見事な晴天！ 絶好のベンチマークツアー日和になりました。(沖縄の梅雨は、あまり雨が降らないそうです)

集合場所は「メルキュールホテル沖縄那覇」さま。集合時刻が近づくと、続々と参加者がロビーに集まり、にぎやかに名刺交換が始まります。

チェックインを済ませたあとは、最初の訪問先、WOWOWコミュニケーションズさまへ出発です。(場所はなんとホテルのお向かい！)

☆今回お世話になったメルキュールホテル沖縄那覇さま。とても綺麗で居心地のよいホテルでした！



6/6  
THU

15:00 WOWOWコミュニケーションズ沖縄さま (センター見学)



最初に訪れたのは、ホテルの目の前にオフィスを構える「WOWOWコミュニケーションズ沖縄」さまです。到着後、さっそくセンター長の波照間さまから、センターの紹介をしていただきました。

WOWOWコミュニケーションズさまは1998年にWOWOWグループ企業として分社化。コールセンターの運用だけでなく、SNS・チャットなどのデジタル対応やマーケティングなど、さまざまな分野で活躍をされています。

モットーは「お客さまをよく知り、お客さまとの接点を構築し、お客さまに寄り添う」。業種に関わらず入社時には必ずコールセンターに配属されるほど、お客さまとの関わりを大切にされています。

対応の際にもコミュニケーターがお客さまとの会話に集中できるよう、システム環境を整備、業務知識のフォローやFAQ検索などの自動化を徹底されています。

また、顧客理解の事例として、テニス四大大会放送時のエピソードを紹介いただきました。大会時は加入率が大きく上がりますが、その後は解約率も大きく上がります。そこで、これまでの会話から傾向を分析し、大会が終わったあとも継続いただけるよう、お客さまごとにアプローチを細かく変え、リテンションにつなげたそうです。

お話のあとは、センター見学です。洗練された雰囲気センター内には数え切れないほどのモニターが置かれ、常にWOWOWさまの番組が流れています。さらに飾られているポスターは番組にあわせて月替わり。

壁には年に2回あるという社内の対応品質ランキングの結果も掲示されていました。「今回のMVPは沖縄のスタッフなんですよ」と、嬉しそうにおっしゃる波照間さまの笑顔が素敵でした♪



☆おしゃれな入り口には数々の受賞歴が輝いています！

6/6  
THU

19:00 懇親 & 交流会



見学会が終わったあとは、琉球の雰囲気をたっぷり楽しめる「おもろ殿内」さんで懇親会です。

美味しいお酒と沖縄料理で懇親を深めていると、なにやら沖縄の民族衣装を着た3人組が…。なんとコーカスの社員さんが、仲間と一緒に「エイサー」を披露してくださいました！ 間近で見るエイサーは感動ものです(\*>v<\*)

華々しい太鼓の音とエイサーのかけ声、参加者の手拍子とともに1日目の夜は更けていくのでした。。。



☆翌日のコーカスさまではびしっとビジネスモード！ギャップが素敵です♪



6/7  
FRI

10:30 株式会社コーカスさま (センター見学&ランチ)



ベンチマークツアー2日目も快晴に恵まれました！  
ゆいレールに乗って訪れたコーカスさまは、2年ほど前に自社ビルを建設。  
真っ白な壁が沖縄の青空に映え、開放感にあふれています。

到着後はさっそくセンター見学です。広いセンターは天井には色とりどりの  
ガーランドが飾られ、あそび心がいっぱい。  
そのまま2階に上がると、どこからか子どもたちの楽しそうな声が…。  
なんと、コーカスさまでは社内に保育園があり、スタッフや  
近所のお子さまを預かっているそうです！

センター見学のあとは、社長の緒方さまたちによる会社紹介です。  
設立9年目を迎えるコーカスさまは、「お客さまに寄り添う」ことに  
理解を示してくる企業のコールセンターを運用されています。

さらに、育児休暇明けのスタッフのキャリアへの不安を解消したいと  
2016年からは独自ブランド「首里石鯨」を立ち上げ、今では  
沖縄県内に8店舗を展開されているそうです。

経営理念は「ためになる。をやる。」。顧客がファンになる  
コールセンターを目指し、通話時間はより長く、お客さまと  
しっかり向き合うことを重視されています。

そのための育成の取り組みをたくさん紹介いただきましたが、  
最大の特徴はやはり「CABAS(カバス)」。  
「褒められることが大好き！」な緒方さまの発案で、  
コーカスさまには「CABAS」という、スタッフ同士がお互いを  
褒め、ふさわしいバッジを送りあう習慣があります。  
現在は年間7万枚を超えるバッジが動き、褒めあう文化の  
風土づくりにつながっているそうです。

会社紹介のあとは“コーカステラス”でランチタイム。  
沖縄料理を取り入れたおしゃれなケータリングランチを  
楽しんだあとは、いよいよ最後の特別講演です！



☆これが「CABAS」バッジ！  
実際はオンライン上でメンバー同士、  
毎日バッジを送りあっているそうです♪



6/7  
FRI

14:30 特別講演 「職場の基礎代謝」



ご講演いただいたのは、沖縄人材クラスタ研究会の白井旬さま。  
これまで携わった人材育成&組織開発から編み出した「職場の基礎代謝」について、  
たっぷりお話していただきました。

職場の基礎代謝は「基礎代謝が上下するメカニズムは人も企業も同じ」という考え方  
です。人も企業も「睡眠不足・運動不足」や「不機嫌・不平等」など、「不」があること  
で基礎代謝が下がっていきます。講演では、職場の「不」をどのように解消していくの  
か、実際の事例などを交えて説明していただきました。

講演の中で白井さまが何度も伝えていたのが「お客さまに対してできることが、なぜか  
社内にはできていない」。たとえば、お客さまに対しては誤解を生まないように具体的  
に説明をしているのに、スタッフに対しては曖昧な伝え方になる。これらの積み重ねが  
「不明瞭」という「不」を生み出し、結果として社内の代謝を下げることになります。

人も企業も、少しの努力の積み重ねが健康につながるのだと感じました。

最後はアカデミー長・宮脇の挨拶で沖縄ベンチマークツアーは無事に終了。  
みなさま、2日間本当にお疲れさまでした！



#### ☆編集後記 ～参加者として～

今回、2つのセンターに共通して感じたことは「働くスタッフへの寄り添い」です。

白井先生の講演で「時代とともに、働く環境や価値観が変化している。それにあわせて、組織のあり方や考え方も変化が必要」というお話がありましたが、まさにそれを実践されているように感じました。スタッフが企業に合わせるだけでなく、企業もスタッフに寄り添う時代になってきたのだと感じます。

今回のベンチマークツアーが、参加されたみなさまの“基礎代謝”の向上につながればと願っております。2日間、本当にありがとうございました。



情報工房株式会社 コンタクトセンターアカデミー事務局  
06-6101-8060 academy@jhkb.com

 JHKB<sup>Contact</sup>Center Academy  
www.jhkb.com/jca/