

- ▶1日目
 - 午後 : ワイズヒューマンさま
歌劇ザ・レビューシアター
(センター説明&見学&観劇)
 - 夜 : 懇親会
- ▶2日目
 - 午前 : 顧客ロイヤルティ講座
 - 昼 : The358 UMI
 - 午後 : nijitoさま
(センター説明&見学)

見学会概要

日程 : 2022年10月26日～27日 (1泊2日)

参加者 : 約50名

10月26～27日に、コンタクトセンターアカデミー主催の「2022九州ベンチマークツアー」を開催いたしました。

今年は、千葉・東京・大阪・福岡・沖縄から約50名の皆さまにご参加いただきました♪

今回は、福岡にある2社のコンタクトセンター「ワイズヒューマンさま」「nijitoさま」そして、ワイズヒューマンさまが運営されている観劇事業「歌劇ザ・レビュー」を視察、体験させていただきました。さらに、顧客ロイヤルティ協会さまの講座を受講する機会を得ることが出来ました。

2社とも仲間、会社、そしてお客さまへの愛にあふれたセンターで、学びだけでなく、涙や笑いを伴う感動にあふれた2日間となりました。その様子を、事務局の岡田が、写真とレポートでお伝えします。

10/26
WED

13:00 ワイズヒューマンさま (センター見学)



1日目の最初は、ワイズ・ヒューマンさまのセンター見学です。

まず、今泉・久留米・鹿児島スタッフの皆さまが、各センターについて、説明してくださいました。

会長室・歌劇事業のご担当者さまからは、それぞれの感動のエピソードをご紹介いただき、その後、今泉センター内を見学しました。

また、手作りのウェルカムボードや手作りの水引、坂口社長の愛がこもった水炊きなどなど、ワイズ・ヒューマンさまならではの心こもったおもてなしに一同感激でした。

☆休憩時に手作りの水炊き♡



JCAアカデミー長 宮脇メモ

オーナーの「観劇を行う」という夢。それをワイズヒューマンで運営するという命を受けた坂口社長は、観劇をワイズヒューマンのもう一つのフラグシップとして位置付けた。そして、「私たちは感動提供会社」とパーパスを再考し前進する。

裏(エージェント)と表(事業者)の二つの仕事を持ったワイズヒューマンは、仕事の領域の従来の枠を拡大し、働く人のプライドとスキルを高めることに役立っている。大胆なことを行う、坂口さんは「感謝と謙虚」まさにそのモノの人。HOTで繊細。そんな経営者がまぶしい。



10/26
WED

15:30 ワイズさま歌劇事業 歌劇ガ・レビューシアター



私たちが、ワイズ・ヒューマンさまの見学を終え、バスに乗って向かったのは、ワイズ・ヒューマンさまが運営している「歌劇ガ・レビューシアター」でした。

「星が育んだ愛～ASLAN完結編～」続いて「ハッピークラシカル～春夏秋冬の奏～」を観劇しました。

プロが、歌って踊る舞台は、本当に素敵で感動的です！
このリアル店舗の運営をコールセンタースタッフがこなしているかと思うと電話やメールといった非対面の接客との相乗効果が目に見えて解りました。

ちなみに、私の推しは「蘭さん」です。歌声と動きがかっこよかったです。



10/26
WED

18:00 懇親 & 交流会



1日目の夜は、参加者のみなさまと懇親&交流会♪

ワイズ・ヒューマンさまが、入念な下見の上に選んでくださった「ドリーム・ドア」という素敵なBBQ会場です。

会社や職種の垣根を超え、和気あいあいとコンタクトセンター談義に花が咲きます。とても、楽しい時間を過ごすことができました。

その後は二次会も開催され、参加者同士の距離がぐっ！と近づいたように思います(*>.<*)



☆ワイズさま素敵なサプライズありバースデー🎂



☆ワイズさまが食材を追加して焼いてくれました



宮脇社長
お誕生日おめでとう
ございます

10/27
THU



9:30 顧客ロイヤリティ協会

～特別講演～

時代に合わせて進化する「顧客満足」



2日目は、顧客ロイヤリティ協会の伊藤理事長と高木副理事長による講座からスタート。

お二人の掛け合いと参加者同士のディスカッションであったという間の3時間でした！

私が今回の講座であらためて、意識しようと思ったポイントは「リトルタッチ」です。

社内・社外・関わる皆さまに「リトルタッチ」ができるように心配りのある、おもてなしを行っていききたいと思います。

JCAアカデミー長 宮脇メモ

「時代に合わせて進化する顧客満足」というテーマでお話いただいた伊藤理事長とタカギユウコ副理事。

歯切れのよいトークが、リアル講演は久しぶりという皆さんの心を掴み、海綿が水分を吸収するように、心に染み渡った。

1990年代から、日本の顧客満足を見つめて来たお二人が、2020年、新しい時代の顧客ロイヤリティを語る。

止まっていた時計が動き出した瞬間だった。

「を」ではなく「が」、そして「と」へ。



10/27
THU



12:30 昼食 (THE358 UMI)

講演後、宿泊したホテル「The358 UMI」にて、昼食。

ワイズさま手作りのナイスな箸置きとコースターにびっくり、ホックリした気持ちの中、昼食がスタートしました！

2日目から参加の方々も、各テーブルで名刺交換をされながら交流のある場となりました。

写真は、男性メンバーで熱い話をされていますね。

ランチが、とても豪華で美味しかったです(*' ω' *)
私は、揚げ物好きなので、テンションが上がりました。



☆ワイズさま手作りのナイスな箸置き😊



10/27
THU

15:00 nijitoでま訪問 (センター見学&対談)

nijito

2日目、ツアーの最後は、nijitoさまのセンターです。

イラストが得意なスタッフの方が、ウェルカムボードとメッセージボードを作ってくださいました。

また、普段から美味しいコーヒーを仲間に振る舞っているスタッフの方が、(K'sCafeと呼ばれている)参加者全員にコーヒーを淹れてくださいました。

緊張しながらも、会社説明をしてくださった入社2年目の方の社内愛をととても深く感じました。

山下さまと宮脇との対談の時間は、参加してくださった皆さまに問いかけ、コンタクトセンター・お客さま対応業界に対する熱い思いを共有する場となりました。



JCAアカデミー長 宮脇メモ

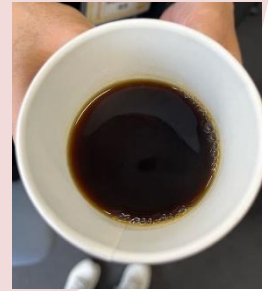
山下さんのお話は、いつも真っすぐだ。

曲がりくねってせめぎ合った一つ一つのエネルギーが重なり、太くて真っすぐの光を放つ、その言葉が輝いて熱い。

ベンチマークのトリにふさわしいレクチャー。新しいコンタクトセンターの在り方は、かくあるべき。

具体的手法を交えたお話が、参加者みんなの心を掴んでいく。

対談というものにはならなかったかもしれないが、山下さんの話を題材にして、nijito社員のみなさま、参加者の皆様の発言も多くいただくことができた。



☆編集後記 ~参加者として~

私が、2日間のベンチマークツアーで感じたのは、相手以上に相手を思う「圧倒的なおもてなし」の数々です！どの企業様も、思いが深いことにととても感動しました。このうれしい気持ちを社内を持ち帰り、早く仲間に伝えたいと思ったほどです。

nijitoさまの対談では、参加した皆さまが、それぞれの熱い思いをお話くださいました。自分たちが、どうすれば「楽しい仕事、働きたい仕事」だと言われるようになるか？

私もSNSや社内見学を通して、「コールセンター・CS業界って楽しい！」という思いを発信していきます。

心がこもったおもてなしに多くの時間を費やしていただいたことと思います。改めまして、ワイズさま・nijitoさま ありがとうございます、心より感謝します^^

JCA 2022九州ベンチマークツアー事務局 岡田



「JCA九州ベンチマークツアー2022」のテーマは、

さなぎが、蝶になるように・・・

■「変態」でした。

コンタクトセンターの世間からの認知は、

「誰にでもできる簡単な作業から、誰にでもできない大切な仕事」
に変わっていきます

でも、それには、まず働く私たちが、「変わらなきゃ、変わらない」。

■うーんわかるんだけど・・・「変わるためにどうしたらいいの?」

そんな問いを投げかけた2日でした。

「なんとなく、少しだけでも、もやもやする」

それでいいんだと思います。

あの時あの瞬間に、同じ想いの違う会社の50名が集まり、
澄んだ空間で、あーでもなく、こーでもなく語り合った事実。
心理学者の宮城まり子さんは、こう言います。

「話すは、放つ」。

きっと、皆様の魂は解放されたのだと。

そして、日常に戻っていきますが、あの2日間を知った私達は、
新たな絆と希望を獲得したことでしょう。

■「一人では戦わないで・・・」

たとえ理想が見えても、そこにたどり着くのは、

そんなに直線的な話ではありません。

組織の話・社員の話・仕事の話、複雑な問題が絡み合います。

一人で立ち上がると、浮いてしまうこともあります。

まずは、仲間を作りましょう。そして、仲間と語りましょう。

きっと、「じゃあこうしてみたら!」

という言葉が返ってきます。

今回集まった仲間達も含め、全国にはまだまだ素晴らしい仲間がいます。

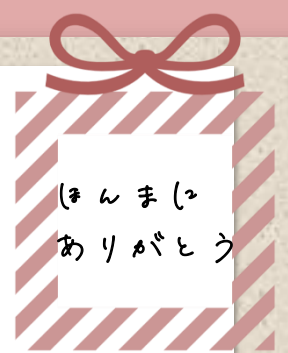
「変えていきたい、変わっていきたい」は、仲間とともに実現していきましょう。

「仲間がいるから、顔晴れる」。

どうかどうか、機会があればまたご一緒くださいね。

皆さんが、大好きです。

まずは感謝まで。



情報工房コンタクトセンターアカデミー
アカデミー長 宮脇 一