

コンタクトセンターアカデミー

九州ベンチマーク見学会 レポート

▶1日目
午後 : ワイズヒューマンさま
(センター説明&見学)
夜 : 懇親会

▶2日目
午前 : さくらフォレストさま
(朝礼に参加&センター見学)
午後 : さくらフォレストさまの休憩室でランチ
: JIMOSさま
(センター説明&見学)

見学会概要

日程 : 2018年11月21日~22日 (1泊2日)
参加者 : 約50名

11月21~22日に、コンタクトセンターアカデミー主催「九州ベンチマーク見学会」を開催いたしました。当日は大阪・兵庫・沖縄・高松・静岡のCCAメンバーと福岡のメンバーをあわせ、約50名のみなさまにご参加いただきました♪

今回の見学会では、福岡にある「ワイズヒューマンさま」「さくらフォレストさま」「JIMOSさま」の3つのセンターを訪問しました。3社ともお客さま、仲間、会社への愛にあふれたセンターで、学びだけでなく、笑いや涙、そして感動にあふれた2日間となりました。

そんな2日間の様子を、写真とレポートでお伝えします。

11/21
WED

14:00 ワイズヒューマンさま (センター見学)



最初に訪れたのは、「やすや」のコールセンターを運営されているワイズヒューマンさまです。

センターでは、創業者である先代社長の「どこにもない商品×どこにもないサービス」という言葉を大切に、お客さまに「来てよかった、またやすやが良いと言ってもらえる仕事」を目指し、日々取り組まれています。

事例では、被災で仮設住宅に引っ越しをされたお客さまのお話がありました。被災後、しばらくしてから元の住所に変更したいという電話を受けたとき、コミュニケーターが「よかったです、戻ってこられたんですね」と言うと、そのお客さまは泣いてしまわれたそうです。

「おかえりと言ってくれたのは、やすやさんだけ」住所という情報だけでなく、お客さまの人となりに寄り添う大切さを伝えるため、今でもその音声を共有されているそうです。

また、本社である福岡センターのほかに、鹿児島センターのみなさまも参加され、たくさんお話をさせていただきました。

話されているみなさまの表情から、仲間、お客さま、会社への想いが熱く伝わってきて、参加者のみなさまの目にも涙が浮かんでいたのが印象的でした。

☆休憩時間にはなんと手作りの豚汁♪



☆みなさまの熱いお話しに
涙がこぼれる場面も...



11/21
WED

18:00 懇親 & 交流会



1日目の夜はもつ鍋を囲みながら、参加者のみなさまで懇親 & 交流会♪
会社の垣根を超え、和気あいあいと楽しい時間をすごしました。

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(*>_<*)



☆懇親会はさくらフォレストさまが
手配してくださいました♪
とってもおいしかったです(*^_^*)

11/22
THU

9:00 さくらフォレストさま (感謝の朝礼)



2日目の午前中はさくらフォレストさまを訪問し、毎朝行われていると
いう「感謝の朝礼」に参加させていただきました！

ひとりひとり、思い思いの「感謝」を発表する朝礼は、
なんと毎日2時間ぐらいかかるそうです。
「仲間に感謝」「家族に感謝」だけでなく「通りすがりの人に感謝」
など、色んな感謝のお話を聴くことができました。

さくらフォレストさまが目指す「さくら人」は、この朝礼によって
培われているのだと感じました。



☆もちろん、CCAメンバーも
「感謝」を発表します！



☆さくらフォレスト 薬院オフィスのみなさまと一緒に♪

11/22
THU

10:30 さくらフォレストさま (センター見学&ランチ)



朝礼に参加したあとは、さくらフォレストさまの本社に移動して、センター見学とランチ会です。

緑に囲まれた落ち着いた雰囲気での休憩室で、センターの紹介をしていただきました。

「ティール組織」で構成されたセンターは、マニュアルが存在せず全てが主体的。お客さまに向き合うことへの制限は一切なく、ひとりひとりが常に「お客さまのために何ができるか」を考えています。

名物の「感謝の朝礼」や、お客さまのために思いついたことができる「わくわく予算」など、一般的なコンタクトセンターの常識を破るような取り組みが数多く紹介され、参加者のみなさまも驚かれています。

お昼はそのまま、さくらフォレストさまの休憩室でお弁当をいただきました。テーブルごとにさくらフォレストさまのメンバーに入ってもらい、参加者からの色々な質問に答えていただきました。



☆おいしいお弁当と明太子をいただきました♡

11/22
THU

14:00 JIMOSさま訪問 (センター見学&ディスカッション)



最後に訪れたのはJIMOSさまです。洗練されたオフィスは、マキアレイベルのブランドイメージにぴったり！

昨年からは新たに「笑声数 No.1企業」を目標に掲げたJIMOSさま。お客さまひとりひとりの話を共感的に聴き、身内のように親身に寄り添う、そんなセンターを目指しているそうです。

そんな「プロフェッショナルコミュニケーター」を育てるため、社内研修はもちろんのこと、勉強会や表彰制度、資格の推奨、さらにはスキル評価と連動した昇給制度など、ひとりひとりが成長できる環境づくりも徹底されています。

また、JIMOSさまが取り組まれている「LINEチャット」も紹介していただきました。センター見学では実際の対応デモを見せていただき、参加者のみなさまも真剣にご覧になっていました。

センター見学のあとは、3グループに分かれてのディスカッションです。日ごろセンターで悩んでいるテーマについて、積極的な意見交換が行われました。

最後はこの2日間の振り返りです。みなさま、思い思いに学んだことや気づいたことを振り返り、語り合いました！

「3社とも覚悟があるセンターだと思いました。代表、そして現場が腹をくくっていた。我々も九州さんのように腹をくくれているか？と自問自答しながら明日からも勉強していこうと思っています」(宮脇)

☆1Fのカフェでちょっと一休み♪



☆ディスカッションも盛り上がりました！

参加いただきましたみなさま



お疲れ様でした。
事務局として至らぬ点多々あったかと思えます。お許しください。

21日22日、九州ベンチマークはいかがでしたでしょうか？
ワイズヒューマンさん / さくらフォレストさん / jimosさん
3センターそれぞれの特徴が伝わってきた2日間だったと思います。

- ・ミッション・組織・職務定義・品質管理・評価基準・昇給昇格
- ・ワークフロー・募集採用、育成研修・フロアレイアウト・VOC
- ・CRM

ベンチマークを終えて、いくつものヒントがあったと思います。

どこにビビッとこられましたか？

さあ、誰に話しますか？

何から始めますか？

そっくりそのまま真似しても、できるもんじゃないことは理解しています。

まずは、その感動を共感できる仲間を増やせたらいいな。

実は、視察させていただいた3社もそうして成長してこられました。

九州まで行かせていただいた、会社に、仲間に、家族に感謝です。

そして、お忙しいなか、ご対応いただいた九州のおもてなしに感謝します。

またお目にかかれる日を楽しみに。

コンタクトセンターアカデミー長
宮脇 一

☆見学会後、さっそく感想を聞かせていただきました！
抜粋してご紹介いたします。

センター見学させていただいて、あんなに感動したのは初めてでした。
皆さまの想いが胸につきささり、涙がでました。
3社、共通して社員満足、顧客満足を徹底しておられとても素敵でセンターばかりでした。
私も初心に戻り、現場で出来る事探しをしています。
またの機会を楽しみにしております。

今回の見学会、私には学び取るばかりで、お声をかけて頂いたこと、心から感謝申し上げます。
いずれも素晴らしい取り組みをされておられる企業さまばかりで腹の括り方が半端なかったです。

私自身、ここ最近、同業社見学等の縁もあり続いていました。
その中でもイチバン…ビビっときました！

☆編集後記 ～参加者として～

3つのセンターを見学し、それぞれに根付いている「風土」に大きな刺激を受けました。
お客さまに向き合うコミュニケーターが安心できる、成長できる、楽しめる環境が、3社ともに存在していました。

今回の見学会で得た良い点を吸収し（九州だけに…）、自分のセンターに伝えていくことが、参加者であるわたしたちの役目だと思います。2日間、本当にありがとうございました。