



Best Customer Support
of The Year 2022

特別賞 (ES 向上賞)

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

～コンタクトセンターを魅力的な職場へ～

働きやすい職場環境づくりに向けた全社一丸の PDCA チャレンジ

株式会社 WOWOW コミュニケーションズは長年、離職率の高さに課題を感じつつも、その改善策は各チームによる局所的・散発的な試みに留まっていた。

このような問題意識のもと、全国 4 拠点、32 チーム、約 800 人に対し、ハーズバーグの「二要因理論」を取り入れた、従業員満足度調査を実施することで、改善が必要な項目を選択しアクションプランの作成・実施を行うという全社一丸の PDCA サイクルを実施した。

2020 年度に試行するも、改善活動ありきで進めたことから、多くの課題を残した。そこで、2021 年度に見直しを図ったのが本取り組みである。具体的には、低スコア項目、重視項目を推進メンバーと各チームが一緒になって評価し、アクションプランを検討する壁打ち会を実施した。また、同社が対応品質評価に用いているアクションプランシートをカスタマイズすることで、1 回目(2021 年 7 月)と、2 回目(2022 年 2 月)の満足度を比較して評価できるようにした。

アクションプランを実施したチームは 32 チーム中、28 チーム。実施したアクションプランは計 39 にのぼった。アクションプランの例として、「コミュニケーションをテーマとしたコミュニケターとの座談会」、「オンラインゲーム部やカフェ部といった部活動」、「やりがいをテーマにした評価表の作成・配布・フィードバック」、「マナーや業務ワンポイント知識等の簡易研修」などが挙げられた。満足度が向上したチームが過半数を超え、2020 年度比で退職率は 4.9 ポイント低下した。

本テーマで指標として取り上げた退職率のさらなる低下に向けては、本取り組みの更なるレベルアップに加え、採用時のマッチングの課題などにも注目する必要があると思われるため、今後に期待したい。

しかしながら、新型コロナ感染拡大に伴い、在宅・テレワークが進む中、同社のコミュニケターはセンター勤務を余儀なくされ、不満も高まっているという問題意識もあり、同社の本テーマへの着目は評価でき、一定の効果が見られたことを評価し、特別賞 (ES 向上賞) を授与する。