



優秀賞

みずほ証券株式会社

一人ひとりが主役感! ~“ベスプラ”を起点としたポジティブ・スパイラルの創出

みずほ証券株式会社は、コロナウイルス感染症拡大を契機とした非対面チャネルへのシフトや、新 NISA による投資家層の拡大、スマートフォンをはじめとしたデジタルデバイスの浸透などにより、コンタクトセンターの利用者が拡大した。利用者の拡大により、コンタクトセンターの機能は、顧客に必要な情報を提供する「インフォメーションチャネル」機能から、顧客の悩みを解決する「ソリューションチャネル」機能への高度化が必要となった。ソリューションチャネル機能への高度化のためには、オペレーターのスキル向上が必要であるため、オペレーターのスキル向上の取り組みを実施した。

オペレータースキル向上の取り組みのひとつとして、顧客対応での「ベストプラクティス」を組織内で共有し、オペレーターがベストプラクティスを積み上げることで、スキル向上につなげていく取り組みを行った。オペレーターがベストプラクティスの対応を行うためには、オペレーターの知識やスキルの向上など育成が重要となるが、同社ではスーパーバイザー (SV) が担当するオペレーターを育成する仕組みが構築されている。オペレーターが顧客対応で良い対応ができた事例 (ベストプラクティス) を月次でベストプラクティス賞として表彰する表彰制度では、ベストプラクティス賞に選ばれたオペレーターと SV が一緒に表彰される制度となっている。この取り組みは、オペレーターのモチベーション向上だけでなく、SV のオペレーター育成の責任感の醸成ともなり、素晴らしい取り組みである。

また、同社のコンタクトセンターは営業部門の支援を担う部門であり、営業担当者との連携を円滑に取ることが重要となっている。連携を円滑にするための取り組みとして、営業部門との意見交換会やオペレーターの営業店の見学会など、営業部門との相互交流を積極的に実施している。相互間の交流により、コンタクトセンター部門と営業部門の相互理解や連携強化につなげるだけでなく、営業部門からの直接的な感謝の言葉により、オペレーターは会社貢献を実感する機会にもなっている。

さらに、同社では、社長から全役職員に向けてのビデオメッセージで、コンタクトセンターの現場を訪問し、コンタクトセンターの業務内容やその重要性を伝えるビデオを作成する取り組みも実施されている。このような取り組みから、コンタクトセンターの活動が、同社の重要な機能として社内で認識されていることが伺える。

同社が実施している以上の取り組みは、日々の活動においても素晴らしい実績をあげ、また、他社の参考となる取り組み事例であり、優秀賞に相応しい取り組みであると評価した。