



Best Customer Support
of The Year 2025

奨励賞

株式会社アイシン

コールセンター職場満足度向上取り組み活動事例

株式会社アイシンは、自動車部品およびエネルギー・住生活関連製品の開発・製造・販売を手がける大手メーカーである。今回の取り組みの対象となったのは、業務用ガス空調（ガスヒートポンプ：GHP）製品に関する修理・点検の受付、作業手配、補給部品の受注・納期回答など、アフターサービスの要を担うコールセンター部門である。

本センターは、365 日稼働・少人数体制による対応を続けており、電話を中心とした業務負荷の高さに加え、社内でも業務の独自性が高く、他部門との課題共有が難しいという状況にあった。こうした中で、従業員が将来像や成長の手応えを持ちづらく、職場満足度の低下が課題として顕在化していた。

このような課題に対し、同社は以下の 3 点を軸に、現場主導の改善活動を段階的に推進した。

- ① コールセンター単独での労使懇談会を新設し、現場特有の困りごとを共有できる機会を創出。業務実態を部門長に直接届けるルートを整備し、働きやすさの改善に向けた声が届きやすい環境を構築した。あわせて受付時間を見直すことで、勤務シフトの見直しと個人の時間創出が可能となった。
- ② 製品の技術情報を Web 上で参照できるサイトを整備。従来は紙媒体や個人の経験に依存していた情報共有体制を刷新し、誰でも最新情報にアクセスできる体制としたことで、一次解決率の向上と対応時間の短縮に結びついた。
- ③ サービス代理店とのやりとりにチャットアプリ（LINE WORKS）を導入。日程調整や報告の連絡を電話から置き換えることで、通話時間を 2022 年度比で約 20%削減。場所や時間にとらわれず情報共有できる仕組みが好評を博し、サービス側・代理店側双方に業務効率化の効果をもたらした。

これらの改善活動により、職場満足度は前年に比べ平均 24 ポイント向上。「成長機会」「育成計画」「キャリアパス」など、これまで課題とされていた項目で顕著な改善が見られた。通話時間削減によって確保された時間は、社員が個々のチャレンジテーマに取り組むために活用されるなど、働きがいの醸成にもつながっている。

現場起点で職場の課題に丁寧に向き合い、着実に実行された取り組みであり、今後は、定量的な KPI による職場改善の効果検証や、お客様・サービス代理店を含めた満足度調査の継続的活用を通じて、より広い価値創出への展開を期待して、奨励賞と評価した。