



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞 (ES 向上)

株式会社 Kirala

『働きがい』が顧客価値を創る全員 SV 型 CC 改革

株式会社 Kirala は、美容家電「STELLA BEAUTE」、生活家電「Kirala Air」などを展開しており、コンタクトセンターは南船橋の自社センターと札幌の委託先センターの 2 拠点体制で運営している。

同社のコンタクトセンターでは、採用時から全員がスーパーバイザーレベルを目指す方針を一貫して掲げ、「働きがい」が顧客価値を創る全員 SV 型コンタクトセンター改革に取り組んできた。設立から 4 年を経て、こうした取り組みが顧客価値と組織成果の両面に結び付いてきたことから、AI 時代にも通用する新たなコンタクトセンターモデルとして、展開している。

具体的には、センター独自のキャリアアップ制度を整備し、OJT、lonI、定期フィードバック、PJ リーダーチャレンジなどを通じて、現場メンバーを単なる実行者ではなく、改善と運営の担い手として育成してきた。パートスタッフを含む全員が段階的にスーパーバイザーレベルを目指し、応対、改善、共創の視点を高めながら、チームで運営を創り上げる取り組みを継続している。また、自社センターと委託先センターが一体となった「One チーム」体制のもと、FAQ や AI ボイスボット、Visual-IVR などのデジタル施策も活用しながら、顧客価値向上と業務改善を推進してきた。

その結果、委託先リプレイス時には現場メンバー主体で FAQ 整備を進め、FAQ 件数は 780 件から 1,257 件へ拡大した。また、札幌拠点におけるメンバーの自己完結率は 94.9%まで向上し、平均処理時間 (AHT) は 22 分 29 秒から 16 分 40 秒へ短縮された。さらに、顧客満足度指標の一つとして、解決スピード満足度 80.8%、エフォートレス評価 80.0%を達成したほか、レンタル顧客のリテンション成功率も 12.1%から 24.2%へ向上するなど、顧客価値と業務成果の両面で成果を創出している。加えて、GPTW Japan「働きがいのある会社」調査でも社内トップクラスのスコアを獲得しており、「働きがい」を起点とした組織づくりが成果につながっていることを示している。

全員がスーパーバイザーレベルを目指すという運営思想を、人材育成、改善活動、委託先との連携、デジタル活用にまで一貫して展開し、実践的な運営モデルとして定着させている点は高く評価できる。また、「働きがい」や「主体性」を組織文化として醸成するだけでなく、顧客価値向上や組織成果の創出へと結び付けている点にも大きな特徴がある。少人数体制で高い顧客価値と業務成果を両立し、働きがいを起点とした人材育成と組織運営により、従業員の主体性を顧客価値へ転換する実践的なモデルを構築していることから、特別賞 (ES 向上) と評価した。