



Best Customer Support
of The Year 2023

特別賞(リテンション推進)

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

マーケティング思考を活かした離職抑止 ～採用前から始める定着率向上への取り組み～

対象センターは業務の難易度が高く、高齢者からのクレームも多く、オペレーターにストレスな負荷がかかる窓口となっており、オペレーターの離職率が高くなっていった。コールセンタ業界の多くの企業が悩んでいる離職防止のテーマが審査対象である。既存離職率が 40%、新人離職率が 55%という驚きの実態であり、これを改善していく取り組みである。離職率低減を図る取り組みのテーマはセンター運営の共通的で大きな課題の1つなので興味深い。

どんな企業でも離職の最大要因は、人間関係である。WOWCOM では、採用ミスマッチを防止するために、個人サーベイ「ミツカリ」を導入しミスマッチの解消を目指し、ソーシャルスタイル研修による社内コミュニケーションの改善を図り、離職率を下げようとしている。取り組みの効果を測定するために、2023 年 1 月から 2 月にかけて、「ハタラクカルテ」というツールを用いて従業員 718 名へのアンケート調査を行った。これにより、人間関係への不満が低減し、離職率の改善につなげることができた。具体的には、「良好な人間関係」という項目の数値が、2022 年 7 月比で 3.1P 増加している。また、離職率は、2021 年度比で 6.3%改善した。ただ、この改善数値は満足できるものではないので、今後とも努力が必要である。

大変難しいテーマに取り組んでおられ、価値が高い取り組みである。ただし、まだまだ高い離職率になっており、問題の全体像を明確化して、総合的な対策を実践すべきである。業界全体にとっても大切なテーマなので、取り組みを継続され、次回のアワードに価値ある成果を報告していただきたい。今回の取り組みの継続も大切だが、新人の面倒を見る先輩や上司のコーチング教育やマネジメントトレーニングにも力を入れるべきだと感じた。これからいろいろトライして、成果を業界に公開していただきたい。来年を期待している。